



**ESTeSC**

Escola Superior de  
Tecnologia da Saúde de Coimbra



Politécnico de Coimbra

# **A COMPONENTE PSICOSSOCIAL NA ATIVIDADE DOS TRABALHADORES DE SUPERMERCADOS**

**Ana Isabel Duarte Dias**

Coimbra, 30 de junho de 2019





**ESTeSC**  
Escola Superior de  
Tecnologia da Saúde de Coimbra

Ana Isabel Duarte Dias

# A Componente Psicossocial na Atividade dos Trabalhadores de Supermercados

Mestrado em Segurança e Saúde do Trabalho

Departamento de Saúde Ambiental

Coimbra, 2019





**ESTeSC**

Escola Superior de  
Tecnologia da Saúde de Coimbra

Dissertação submetida à Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Segurança e Saúde do Trabalho, realizada sob a orientação científica de Professora Doutora Lúcia Maria Simões Fernandes Costa.

Constituição do Júri:

Presidente \_\_\_\_\_ [nome]

Vogal \_\_\_\_\_ [nome]

Vogal \_\_\_\_\_ [nome]

Coimbra, 30 de junho de 2019

## **AGRADECIMENTOS**

Conseguir realizar este projeto foi um sonho de 24 anos, em ser uma estudante de Coimbra, embora não nesta área, foi só por si uma vitória a nível pessoal. E tirar um Mestrado nunca me tinha passado pela cabeça.

Terminar este percurso de dois anos, não foi fácil, foram dois anos de muito sacrifício e de resiliência, pelo menos o último ano.

Conciliar a vida profissional, pessoal e familiar com a realização deste projeto foi muito difícil. Muitas vezes foi necessário abdicar de muitas coisas em prol deste projeto.

Quero agradecer de uma forma geral a todas as pessoas que direta ou indiretamente estiveram envolvidas neste percurso.

Principalmente às minhas amigas, Ana Gil que foi a grande incentivadora que eu viesse fazer este Mestrado. À Ana Simões da Silva e à Sílvia Gaspar que me ajudaram imenso a nível teórico e prático neste projeto.

Quero agradecer à minha Mãe que sempre esteve ao meu lado e me apoiou nos momentos em que me apeteceu desistir e ela nunca me deixou e sempre me disse que eu iria conseguir.

Ao meu Pai que já não está entre nós, mas sempre me apoiou em tudo e estava sempre ao meu lado quando eu mais precisava.

Pedir desculpas aos meus sobrinhos (Eleonor e Miguel), do tempo que eu abdiquei de estar com eles para estar a trabalhar neste projeto.

Por fim o meu grande agradecimento vai para a minha orientadora Professora Doutora Lúcia Simões Costa, por todo o seu apoio, paciência, disponibilidade e orientação que me deu deste projeto. Não só em termos de conhecimento, como em termos de aconselhamento e encorajamento.

Uma pessoa que não há palavras para descrever, sem o seu apoio, sem a sua paciência e sem os seus “puxões de orelhas”, nunca teria conseguido terminar este percurso.



## **RESUMO**

Os fatores psicossociais são um conceito relativamente recente e referem-se a todas as situações laborais relacionadas com a organização do trabalho, a hierarquia, realização de tarefas e meio ambiente, que podem favorecer ou prejudicar a atividade de trabalho, bem como a qualidade de vida e a saúde dos trabalhadores.

As mudanças significativas que ocorreram no mundo do trabalho, nas últimas décadas, resultaram em riscos emergentes no campo da segurança e saúde do trabalho e conduziram, além dos riscos físicos, químicos e biológicos, ao surgimento dos Riscos Psicossociais.

Este estudo teve como principal objetivo determinar Fatores Psicossociais de Risco em trabalhadores de supermercados e analisar se esses fatores têm influência na atividade de trabalho e na saúde desses trabalhadores.

Para a realização deste estudo utilizou-se o INSAT2016 (Inquérito, Saúde e Trabalho) numa amostra de 115 trabalhadores de supermercado.

Verificou-se que a maioria dos trabalhadores estão expostos a diferentes Fatores Psicossociais de Risco, nomeadamente, Relações de Emprego, Conflitos Éticos e de Valores, Relações de Trabalho, Exigências Emocionais e Ritmo, Intensidade e Tempo de Trabalho. O seu estado de saúde e a conciliação da vida do trabalho com a vida fora do trabalho correlacionam-se positivamente com os fatores de risco e os trabalhadores associam alguns problemas de saúde ao trabalho que realizam.

Estes são resultados importantes para a definição de estratégias que permitam melhorar a atividade dos trabalhadores de Supermercados.

**Palavras-Chave:** Supermercados, Riscos, Fatores Psicossociais, Condições de Trabalho





## **ABSTRACT**

Psychosocial factors are a relatively recent concept and refer to all work situations related to the organization of work, the hierarchy, accomplishment of tasks and environment that can benefit or damage work activity, as well as the life quality and workers' health.

The significant changes that have occurred at the work field in the last decades have resulted in occupational health and safety emerging risks and have led, moreover the physical, chemical and biological risks to psychosocial risks.

This study had as main goal to determine Psychosocial Factors of Risk in supermarket workers and to analyze if these factors have influence on the work activity and the health of these workers.

For this study, INSAT2016 (Survey, Health and Work) was used on a sample of 115 supermarket workers.

It was shown that the majority of workers are exposed to different psychosocial risk factors, namely, Employment Relations, Ethical and Values Conflicts, Work Relationships, Emotional Demands and Rhythm, Intensity and Working Time. Their health status and the reconciliation of work life with life outside work correlate positively with risk factors and workers associate some health problems with the work they do. These are important results for the definition of strategies that allow to improve the activity of Supermarket workers.

**Keywords:** Supermarkets, Risks, Psychosocial Factors, Working Conditions



## ÍNDICE GERAL

Agradecimentos .....	i
Resumo.....	iii
Abstract.....	v
Índice de Tabelas .....	ix
Lista de Abreviaturas, Siglas e Símbolos .....	xi
INTRODUÇÃO.....	1
Parte 1 – Enquadramento Teórico .....	5
Capítulo I. A Saúde e o Trabalho .....	7
1. Saúde no Trabalho .....	7
2. O Trabalho no Supermercado .....	8
Capítulo II. Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho .....	11
1. Prevenção e Avaliação dos Fatores de Risco Psicossociais.....	13
2. Os Fatores Psicossociais de Risco e as suas Consequências.....	17
3. A Influência das condições de Trabalho no seio familiar.....	20
PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO .....	23
Capítulo. III – Objetivos e Metodologia .....	25
1. Objetivos gerais e específicos .....	25
2. Metodologia .....	25
2.1. Tipo de Estudo e População em Estudo .....	25
2.2. Tipo, Técnica de Amostragem e Dimensão da Amostra .....	26
2.3. Instrumento e Procedimentos de Recolha de Dados .....	26
2.4. Procedimentos de recolha de dados.....	27
2.5. Análise Estatística dos Dados .....	27
Capítulo IV- Apresentação de Resultados.....	29
1. Caraterísticas da Amostra em Estudo.....	29
2. Exposição a Fatores do Ambiente, Toxicológicos e Físicos e respetivo Incómodo.....	30
3. Exposição a Fatores Psicossociais de Risco e respetivo Incómodo .....	32
3.1. Ritmo e Intensidade do Trabalho .....	32
3.2. Autonomia e Iniciativa e Relações de Trabalho .....	33
3.3. Relações de Emprego com a Empresa.....	34

3.4. Exigências Emocionais, Conflitos Éticos e de Valores e Características do Trabalho.....	35
3.5. Prazer e Satisfação no Trabalho.....	36
3.6. Incômodo médio em cada Fator Psicossocial de Risco .....	37
3.7. A Saúde e como o Trabalho afeta a Saúde .....	37
3.8. Conciliação da vida de trabalho com a vida fora do trabalho e respectivo incômodo .....	38
3.9. Problemas de Saúde .....	39
4. A Influência de Algumas Variáveis no Incômodo Percebido e na Percepção do Estado de Saúde .....	40
4.1. Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção do estado de Saúde e como o Trabalho afeta a Saúde. ....	40
4.2. Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção sobre a Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho. ....	
41	
Capítulo V. Discussão .....	43
Capítulo VI. Conclusões.....	51
Referências Bibliográficas .....	53

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1: Caraterização da Amostra: Dados Pessoais .....	29
Tabela 3: Fatores do Ambiente, Toxicológicos e Físicos .....	31
Tabela 4: Ritmo e Intensidade do Trabalho .....	32
Tabela 5: Autonomia e Iniciativa e Relações de Trabalho com os colegas e chefia .....	34
Tabela 6: Relações de Emprego com a Empresa .....	35
Tabela 7: Exigências Emocionais e Conflitos Éticos e de Valores e Características do Trabalho .....	36
Tabela 8: Prazer e Satisfação no Trabalho .....	37
Tabela 9: Incómodo médio em cada Fator Psicossocial de Risco .....	37
Tabela 10: Como está a Saúde e como o trabalho afeta a Saúde .....	38
Tabela 11: Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho e respetivo Incómodo .....	38
Tabela 12: Problemas de Saúde e Relação com o Trabalho .....	39
Tabela 13: Correlação entre o Incómodo nos Diferentes Fatores de Risco e a Perceção do Estado de Saúde e de como o Trabalho afeta a Saúde .....	40
Tabela 14: Correlação entre o Incómodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção sobre a Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho .....	41



## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS**

**ACT** – Autoridade para as Condições de Trabalho

**AESST** – Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho

**EASHW** - European Agency for Safety and Health at Work

**EU-OSHA** – European Agency for Safety and Health at Work

**EU** – União europeia

**HACCP** – Hazard Analysis and Critical Control Point ou Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

**INSAT** - Inquérito Saúde e Trabalho

**OIT** – Organização internacional do trabalho

**OSHA** - Occupational Safety and Health Administration

**SHT** – Segurança e Higiene no Trabalho

**SPSS** - Statistical Package for Social Sciences





## **INTRODUÇÃO**

---



Nos dias de hoje é comumente aceite que o sucesso das organizações está intimamente relacionado com a qualidade das condições de trabalho que as entidades empregadoras providenciam aos seus trabalhadores. Desta forma, as condições de Segurança e Saúde no Trabalho, tornam-se importantes para o aumento da motivação dos trabalhadores, o que, por sua vez, resulta num potencial aumento da competitividade, num aumento da produtividade, e na redução do absentismo com a diminuição de ocorrência de acidentes e doenças profissionais (Freitas, 2011).

O trabalho ocupa uma parte significativa na vida das pessoas, considerando que a maioria dos trabalhadores passa, pelo menos, oito horas por dia no local de trabalho. Aqui, nesse tempo, diariamente encontram-se expostos aos mais diversos fatores (poeiras, gases, ruído, vibrações, temperaturas extremas) que interferem no bem-estar e condicionam o desempenho e os resultados individuais e coletivos alcançados, com consequências negativas, quer para trabalhadores, quer para a entidade empregadora (Freitas, 2011).

As transformações ocorridas no mundo do trabalho trouxeram para a literatura na área novos conceitos, entre eles o de risco emergente. Dos riscos emergentes identificados nos últimos anos têm-se destacado os Riscos Psicossociais (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010; Gollac & Volkoff, 2000). A sua prevalência emerge neste contexto, tendo os mesmos origem nas condições de trabalho com prejuízos óbvios para a evolução do estado de saúde, mental, físico e social (Gollac & Bodier, 2011). Os Fatores Psicossociais que interferem no trabalho são variados, frequentemente imprecisos, podem ocorrer em qualquer contexto e nem sempre é fácil de prever que danos podem provocar e a que nível (Costa, 2013).

Não existe uma definição consensual para a noção de Riscos Psicossociais. Assim, a esta noção é diferente de autor para autor. Entre as várias definições pode-se destacar, por exemplo, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), segundo a qual os Riscos Psicossociais no trabalho consistem, por um lado, na interação entre o trabalho, o seu ambiente, a satisfação no trabalho e as condições físicas da organização; e, por outro, nas capacidades do trabalhador, nas suas necessidades, na sua cultura e na sua situação pessoal fora do trabalho; o que afinal, através das perceções e experiências, pode influir na saúde, no rendimento e na satisfação do trabalho (International Labour Office, 1986)

Para outros autores (Cox e Griffiths, 1995, EASHW, 2007) os Riscos Psicossociais são todos os aspetos do desenho e gestão do trabalho e dos contextos social e organizacional que têm potencial para causar danos físicos ou psicológicos.

Gollac e Bodier (2011) fazem referência aos Riscos Psicossociais como sendo os riscos para a saúde criados pelo trabalho através de mecanismos sociais e psíquicos.

Analisando estas definições e tendo em conta que o risco é o produto de uma exposição a determinados fatores e das suas consequências sobre o indivíduo, pode-se afirmar então que não é o risco que é psicossocial, mas sim os fatores que podem provocar as alterações de saúde. Ou seja, são os fatores de risco que assumem esse traço psicossocial (Costa, 2013). Assim, para Gollac e Bodier (2011) os Riscos Psicossociais são os riscos para a saúde mental, física e social, originados pelas condições de trabalho e pelos fatores organizacionais e relacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental.

Os Riscos Psicossociais têm um impacto negativo na saúde dos trabalhadores, pois para além de problemas de saúde mental, os trabalhadores afetados podem desenvolver problemas de saúde física, como doenças cardiovasculares ou lesões músculo-esqueléticas e perturbações na sua saúde social, como por exemplo, a dificuldade de conciliação da sua vida de trabalho com a vida privada (EASHW, 2012).

Para a organização, as consequências são principalmente a desmotivação, o aumento dos níveis de absentismo e de rotatividade, o impacto negativo na produtividade, o aumento do número de acidentes, queixas dos utentes, das situações de conflito, greves e agressões e a deterioração da imagem institucional (Rodrigues, 2012).

A opção pela temática em estudo resultou de uma experiência pessoal de mais de 20 anos de trabalho na área de supermercados e da constatação de diversos problemas nos trabalhadores deste sector, nomeadamente a elevada rotatividade.

Assim, este estudo tem como foco e objetivo genérico avaliar as condições de trabalho, essencialmente no domínio psicossocial, de trabalhadores de supermercado. Pretende-se determinar quais os Fatores Psicossociais de Risco a que estão sujeitos, perceber qual a sua influência na atividade desses trabalhadores e relacioná-los com a perceção que têm relativamente à sua saúde.

Este estudo está dividido em duas partes, uma a que corresponde o enquadramento teórico e a outra o estudo empírico. Na primeira parte faz-se uma revisão da literatura existente relativamente à Saúde no Trabalho e à temática dos Riscos Psicossociais.

A segunda parte foca-se no estudo empírico, ou seja, no estudo propriamente dito. Nesta parte começa-se por descrever os objetivos e a metodologia, seguindo-se a apresentação dos resultados, que posteriormente se discutem e por fim as conclusões.

## **Parte 1 – Enquadramento Teórico**

---



## **CAPÍTULO I. A SAÚDE E O TRABALHO**

### **1. Saúde no Trabalho**

Desde sempre a saúde foi uma das principais preocupações das pessoas, percebendo-se a doença como uma fonte de sofrimento e tristeza, capaz de levar à morte e com um grande impacto financeiro negativo (Souto, 2003).

Tendo em conta que a natureza do trabalho tem sofrido drásticas transformações ao longo do tempo, e que o ser humano passa a maior parte do seu tempo no trabalho, é fundamental que se dê importância à saúde no trabalho, ou à saúde ocupacional.

A saúde ocupacional é um conceito atual e transversal, que tem como finalidade promover e proteger a saúde dos trabalhadores nos locais de trabalho, contribuindo para a qualidade de vida e para o bem-estar físico, mental e social dos mesmos.

Pais Ribeiro (2005), refere que a saúde é crucial para o desenvolvimento humano, e que um nível elevado de saúde é fundamental para que o ser humano realize as suas atividades quotidianas, quer sejam familiares, sociais ou profissionais com mais energia e qualidade.

Assim sendo, a saúde no trabalho exige um equilíbrio dinâmico entre a capacidade do ser humano, capacidade essa que é influenciada por fatores como a idade, a formação, a motivação, o estilo de vida, entre outras, e o leque de constrangimentos aos quais está sujeito, sejam esses constrangimentos, familiares, ambientais ou profissionais (Freitas L. C., 2005).

Apesar de todos os impactos negativos que o trabalho poderá apresentar para a saúde dos trabalhadores, Molinié e Leriye (2013), ressaltam que as relações saúde-trabalho não devem ser consideradas unicamente como levando a uma degradação ou fragilização da saúde. Esta visão torna-se reducionista e não considera a forma como a saúde tem impacto sobre a vida profissional, bem como a importância que o trabalho apresenta na construção da saúde dos indivíduos. Para Dejours, 1998 (citado por Barros-Duarte, Cunha, Ramos & Lacomblez, 2001), o trabalho deverá ser um meio de construção da saúde, um instrumento e espaço de mobilização da personalidade, criatividade e inteligência.

São muitas vezes evidentes as relações entre as condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores, através de questões como o desgaste físico e emocional que o trabalho provoca, a deficiente remuneração, os horários, a sobrecarga e o ritmo



intenso de trabalho, que afetam negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores e consequentemente a sua saúde.

## **2. O Trabalho no Supermercado**

É cada vez mais do interesse do investigador conhecer o contexto em que se insere o fenómeno e não o estudar de forma isolada, de forma a chegar a um conhecimento mais exploratório e detalhado do comportamento organizacional (Hartley, 2004). Importa, então contextualizar de forma genérica a atividade que se realiza num supermercado.

Os supermercados (lojas) onde se realizou este estudo fazem parte de um dos maiores grupos da distribuição mundial multi-insígnia que opera em cinco países europeus, entre os quais Portugal. Atuando com um posicionamento muito particular, num setor de atividade moderno e criativo, este grupo tem uma gestão global partilhada pelo conjunto dos proprietários de cada uma das lojas em cada país.

Esta estrutura organizativa peculiar determina que o grupo assuma como base fundamental da sua missão a máxima proximidade com as comunidades onde está inserido, dado o envolvimento direto da sua gestão com a realidade envolvente das respetivas lojas. Criado há mais de 40 anos num país europeu, e presente em Portugal há 28 anos, adota a missão de “melhorar a qualidade de vida quotidiana combatendo tudo o que é caro”, uma máxima que se concretiza, na prática, através de uma política agressiva de preços, de uma aposta forte na variedade de produtos com marcas próprias, produzidos em mais de 60 unidades fabris em laboração no país de origem do grupo e que são distribuídos por uma frota de 23 veículos.

As lojas encontram-se divididas em várias secções, tendo sido consideradas neste estudo aquelas que são consideradas as principais: Peixaria, Talho, Bar/Padaria, Caixas, Reposição, Bombas de Combustível, Fruta e Legumes, Fichero, Charcutaria e Take-Away.

Trabalhar num supermercado é muito mais árduo e complexo do que parece. Exige bastante paciência, assertividade e força de vontade. Muitas vezes é-se confrontado com situações que não são expectáveis de vivenciar, sendo uma atividade que na realidade ultrapassa a venda de um conjunto de produtos. É um trabalho que se pode caracterizar como exaustivo, com constantes interrupções por parte dos clientes, que esperam grande atenção, quer seja na ajuda com um produto, quer para fazerem

alguma reclamação, não tendo muitas vezes a noção de que o tempo que lhe é dispensado é retirado daquele que é necessário para cumprir as tarefas do dia.

É um trabalho sujeito a regras numerosas e rígidas e pouco criativo em função dessas mesmas regras e de regulamentos que o grupo impõe. Mesmo quando se têm ideias ou se percebem opções de otimização de processos, para melhorar vendas, ou elevar a satisfação do cliente é muitas vezes impossível coloca-las em prática, devido ao cumprimento rigoroso das regras pré-definidas.

Trabalhar num supermercado não é meramente estar atrás de um balcão a atender os clientes ou andar nos corredores a repor produtos, pois há um conjunto de tarefas diárias que têm de ser cumpridas, como por exemplo as encomendas para cada secção, a receção e reposição dos produtos, o controlo de validade, a limpeza e organização dos espaços ou o cumprimento de todas as normas para a Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP).

Cabe, assim, a cada trabalhador zelar pela performance da sua secção, garantido o atrás se exemplifica e, ainda corresponder às necessidades dos clientes da forma que mais os satisfaça. Ora, nem sempre isto é possível até porque na maior parte das vezes não há trabalhadores em número suficiente para corresponder a todas as necessidades. O número reduzido de trabalhadores para a realização das tarefas, coloca maior pressão sobre os trabalhadores presentes, assim como faz com que cada vez mais existam exigências de trabalhadores polivalentes, que podendo ser uma mais-valia, é também uma razão para muitos problemas relatados pelos trabalhadores.

É, provavelmente, também, por estas circunstâncias que é difícil encontrar pessoas a querer trabalhar num supermercado, e que se constatem nestas lojas níveis altos de rotatividade, com todas as consequências inerentes a tal realidade e falta de pessoal qualificado. De facto, provavelmente um trabalhador será mais produtivo se estiver motivado e satisfeito com o trabalho que realiza. A motivação e satisfação dependem das condições de trabalho em que ele desenvolve a sua atividade e a forma como ele participa na busca de soluções para problemas, existindo uma relação direta entre produtividade, satisfação e motivação.

É, então, necessário ter um conhecimento adequado das condições de trabalho, bem como das características inerentes a cada tarefa, para que se possa fazer uma adequação nas condições do posto de trabalho.

A qualidade de vida de um trabalhador está diretamente ligada à qualidade do seu trabalho, à adequação das condições adequadas para realizarem a sua atividade. Neste estudo, o posto de trabalho das operadoras de caixa de supermercados, é um

exemplo da necessidade de mudança, devido ao risco a que os trabalhadores estão expostos durante a realização da sua atividade.

A intensidade com que o trabalhador da caixa de supermercado realiza o seu trabalho é muito elevada, não só pela quantidade e diversidade de tarefas que realiza, mas também como a frequência que realizam a sua tarefa, o que faz que haja um aumento da carga mental e física do trabalhador.

As atividades realizadas pelo operador de caixa de supermercado são intensas e altamente repetitivas. Esta alta repetibilidade em conjunto com outros fatores do trabalho leva ao aparecimento de monotonia no trabalho e ao stress.

Esta situação, em conjunto com condições inadequadas do posto de trabalho, com posturas incorretas e com o peso da mercadoria que suportam pode levar a um aumento das exigências físicas desta atividade.

## **CAPÍTULO II. FATORES PSICOSSOCIAIS DE RISCO NO TRABALHO**

O recurso humano é o elemento fundamental para o funcionamento e crescimento de qualquer tipo de empresa, seja qual for a sua origem e dimensão.

O trabalho é realizado por seres humanos, e o ser humano é repleto de complexidade, funciona sobre vários aspetos, aspeto fisiológico, psicológico e social. O aspeto fisiológico está relacionado com a saúde, o bem-estar, a alimentação. O aspeto psicológico tem a ver com o fator emocional, saúde mental, o fator cognitivo que diz respeito à atenção, memória, raciocínio, inteligência, etc. E o aspeto social está relacionado com as questões laborais, financeiras, os relacionamentos interpessoais (família, amigos, colegas), entre outros. Todos estes aspetos estão interligados, de forma que cada aspeto pode afetar e ser afetado pelo outro (Segurança do Trabalho, 2017).

O termo psicossocial, por sua vez, consiste na relação que existe entre os aspetos psicológicos e os aspetos sociais, então quando se refere ao trabalho, este afeta o trabalhador, mas o estado do trabalhador também pode afetar a forma como ele realiza o seu trabalho.

As razões para o aumento dos riscos associados à componente psicossocial são muitas, e estão essencialmente ligadas às novas tendências e alterações do mundo do trabalho, como sejam, entre outras, a alteração do valor e significado que o trabalho tem para os trabalhadores e grupos sociais, as novas formas de organização do trabalho, as alterações socioeconómicas, a alteração de aspetos do conteúdo e da natureza do trabalho (Rantanen, 1995).

De facto, o mundo laboral está a evoluir de uma forma significativa, o que faz com que a organização tradicional esteja a cair. Esta organização tradicional caracterizada por tarefas manuais em linha e a tomada de decisões centralizadas, está a ser substituída por organizações dinâmicas facilmente adaptáveis a um ambiente mutável e exigente. A relevância da informação nos processos de produção, a inovação tecnológica, o menor número de trabalhadores e as condições de trabalho de uma forma geral, implicam entre outros, maior esforço mental, maior ritmo e sobrecarga de trabalho, altos níveis de atenção e concentração, maior responsabilidade e horários diferenciados (Muñoz, 2006).

As mudanças ocorridas nas últimas décadas em termos laborais estão também refletidas no desenvolvimento de locais de trabalho que põem menos ênfase na

capacidade física e mais nas exigências psicossociais, assim como no aumento da intensificação do trabalho (Houtman, 2007).

Por outro lado, nos últimos anos, têm sido identificados riscos emergentes, entre eles os Riscos Psicossociais e os mesmos foram associados às alterações no mundo do trabalho (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010; Gollac & Volkoff, 2000). Neste mesmo sentido, Vallery e Leduc (2012) mencionam que estes riscos, e a sua divulgação, se relacionaram ao longo do tempo em contextos de gestão de organizações afastada dos valores do trabalho, de agravamento das condições de inclusive no plano físico.

A atenção dada aos Riscos Psicossociais, também, pode ser justificada pelas alterações do conceito de Saúde. Esta, sendo algo global, conquistável e dependente de todas as características do ser humano e não a simples ausência de doença é, também, a capacidade de adaptação a condições de vida de ordem biológica, psicológica ou social, uma conquista individual e social permanente que presume uma atividade das pessoas (Canguilhem, 2001). É, importante, então que quando se considera a saúde dos trabalhadores, se tenha em conta todo o tipo de riscos e se valorizem todas as circunstâncias e constrangimentos que as situações e condições de trabalho implicam (Costa, 2015).

De acordo com alguns autores os Riscos Psicossociais têm a sua origem nas questões ligadas ao ambiente do trabalho, à organização, às características e condições de trabalho, às oportunidades de desenvolvimento que este permite, à relação entre o trabalho e a vida social fora dele, ao envelhecimento da população ativa e à insegurança no emprego (Bultmann, Kant, Schroer & Kasl, 2002; Cantera, Cervantes & Blanch, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Notelaers, Witte & Einarsen, 2010).

Os fatores de risco psicossociais associados ao trabalho dizem respeito a aspetos da organização e gestão do trabalho que em interação com os seus contextos sociais e ambientais, tem potencial para causar danos físicos, psicológicos ou social (Leka & Jain, 2010).

A definição de Riscos Psicossociais, não é consensual e diferentes autores definem este conceito de forma distinta (Costa, 2015) podendo ser destacados alguns exemplos. Assim, os Riscos Psicossociais são todos os aspetos do desenho e gestão do trabalho e dos contextos social e organizacional que têm potencial para causar danos físicos ou psicológicos (Cox & Griffiths, 1995). Ocaña e Rodríguez (2010) agrupam os Riscos Psicossociais em função da ausência, escassez ou excesso de determinadas

condições em termos do trabalho e das quais advêm consequências para a saúde do trabalhador, entre outras o excesso de exigências psicológicas do trabalho; a falta de influência no trabalho; as poucas compensações; a falta de respeito e de reconhecimento e a dupla responsabilidade face ao trabalho doméstico e familiar. Gollac e Bodier (2011) referem que os Riscos Psicossociais são os riscos para a saúde mental, física e social, originados pelas condições de trabalho e pelos fatores organizacionais e relacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental. Estes últimos autores agrupam os riscos em seis fatores: a intensidade do trabalho e o tempo de trabalho; as exigências emocionais; a falta/ insuficiência de autonomia; a má qualidade das relações sociais de trabalho; os conflitos de valores e a insegurança na situação de trabalho/emprego (Costa, 2015).

Uma questão importante associada à definição destes riscos é a distinção entre Risco Psicossocial e Fator Psicossocial de Risco. A este propósito Costa (2015) afirma que “o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial não é a sua manifestação, mas sim a sua origem (...) somente os fatores de risco são suscetíveis de transportar esse traço psicossocial” (p. 182). Assim, é importante considerar que os Riscos Psicossociais resultam de um conjunto de condições e fatores intrínsecos à organização do trabalho que devem ser identificados através da análise das condições de trabalho, dos fatores organizacionais e relacionais (Costa, 2013).

## **1. Prevenção e Avaliação dos Fatores de Risco Psicossociais**

A Prevenção dos Riscos Psicossociais no Trabalho desempenha um papel importante, permitindo a promoção da saúde física e mental e o bem-estar do trabalhador. A Organização Internacional do Trabalho destaca a necessidade de avaliar os Riscos Psicossociais como medida preventiva, devendo esta avaliação ser uma prioridade nas organizações (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010).

Cada vez mais os Riscos Psicossociais são um desafio para a saúde e segurança dos trabalhadores, o que implica a necessidade de perceber a influência que estes têm tanto para o trabalhador como para a organização. É, também, necessário compreender qual a forma mais indicada para intervir nestas situações de forma a conseguir criar condições que permitam a sua gestão (Costa & Santos, 2013)

Durante anos duvidou-se da possibilidade de definir, tal como para os outros riscos profissionais, as causas dos riscos psicossociais, visto estes dependerem muito

de características pessoais do trabalhador, que são naturalmente, pouco estáveis e estão em constante mudança. Mas, com o tempo foi se percebendo que os Riscos Psicossociais obedecem aos mesmos princípios de um processo de gestão e de outro qualquer tipo de risco, tornando-se cada vez mais simples o seu entendimento, embora com uma relação menos nítida (Bentes, 2012).

Os trabalhadores são o melhor recurso que uma organização pode ter, justificando-se assim, a preocupação crescente atribuída à prevenção dos riscos profissionais (Chagas & Reis, 2014). Por esta razão a organização deve tomar medidas preventivas e corretivas da forma mais eficaz e que possibilitem a definição das prioridades para assegurar ou melhorar a saúde dos trabalhadores e minimizar os riscos psicossociais.

É importante que as organizações criem programas de prevenção e ações com o intuito de eliminar os fatores de risco. Nunca esquecendo que deve ser um processo participativo, transparente e responsivo, para todas as partes envolvidas, com o intuito de melhorar (Neto, 2015).

Uma das primeiras coisas que a organização tem que fazer é identificar e avaliar os riscos que existem dentro da sua estrutura, pois este é o primeiro passo para a prevenção. Após a identificação e avaliação do risco deve ser realizado um plano de prevenção tendo em conta o uso de metodologias específicas, técnicas, instrumentos e modelos de análise mais adequados a cada contexto, contando sempre com a participação dos trabalhadores e dos seus representantes.

Depois da identificação do problema há que definir as prioridades na gestão dos Riscos Psicossociais (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010). Esta gestão é sempre influenciada por fatores como:

- As capacidades da organização;
- O custo e investimento necessário e os benefícios esperados;
- A antecipação de futuras mudanças no trabalho e na organização do trabalho;
- Os fatores de risco psicossociais também podem ser priorizados em termos da natureza do fator de risco ou do dano que causa, da força da relação entre o fator de risco e o dano, ou do tamanho do grupo afetado.

Estando identificados os problemas e sendo conhecidas as suas causas, a organização deve implementar um plano de ação prático, com o objetivo de solucionar os problemas identificados, ou seja, reduzir o Risco Psicossocial (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010). Este plano de ação deve:

- Identificar os trabalhadores expostos;
- Avaliar o risco psicossocial;
- Calendarização das ações a implementar e os meios necessários;
- Avaliação e monitorização do plano de ação.

Há diversos métodos para avaliar e identificar os perigos que possam existir nos locais de trabalho, bem como reduzir os danos causados por estes, utilizando medidas de controlo. Os métodos de identificação de perigos e avaliação de riscos são integrados em diferentes categorias, dependendo da especificação de cada um, dos objetivos para que foram criados, os meios que utilizam e os fatores que relacionam. Estes métodos são inseridos em três categorias: métodos qualitativos, quantitativos e semi-quantitativos (Pedro, 2006).

No tipo de avaliação qualitativa define-se por níveis de significância a consequência, a probabilidade e o nível do risco. Não chegando a quantificar os riscos, descrevem e/ou esquematizam os pontos perigosos associados a uma instalação ou posto de trabalho e ainda medidas de segurança disponíveis, quer sejam de carácter preventivo ou corretivo (Pedro, 2006). “Este tipo de método é apropriado para avaliar situações simples, cujos perigos possam ser facilmente identificados pela observação e comparados com princípios de boas práticas, existentes para circunstâncias idênticas. Em síntese, podemos considerar que uma avaliação de risco deverá começar por uma avaliação qualitativa que inclua considerações sobre as boas práticas utilizadas” (Carvalho, 2007, p.14).

Em termos quantitativos, estas avaliações quantificam o risco estimando valores realistas para as consequências e probabilidades de dado evento. Nem sempre existe a possibilidade ou é desejável que se proceda a uma avaliação deste tipo, por exemplo em caso de informação insuficiente acerca da atividade analisada, ou até falta de dados, que conduziria a uma avaliação pouco fiável (Carvalho, 2007). Estes métodos baseiam-se num modelo matemático, no qual são atribuídos valores numéricos não só aos variados fatores que causam ou agravam o risco, como também aos que aumentam a segurança, tornando possível estimar um valor numérico para o risco efetivo (Carneiro, 2011).

Os métodos semi-quantitativos tornam perceptível quais as intervenções prioritárias através da identificação dos principais riscos (Carvalho, 2007). Realizada a identificação dos perigos, este tipo de avaliação consiste em atribuir índices às situações de risco presentes e definir planos de ação cujo objetivo passa por hierarquizar os



riscos, definindo e implementando ações tanto preventivas como corretivas (Bulhões, 2014).

As medidas de prevenção e controlo face aos Riscos Psicossociais podem assumir os níveis Individual, Grupal e Organizacional. Ao Nível Individual estas medidas são, por exemplo: desenvolver condutas que eliminem as fontes de risco ou neutralizam as consequências do mesmo; definir objetivos reais e atingíveis e o controlo eficaz dos tempos de trabalho e descanso.

A Nível de Grupo, a prevenção e o controlo dos riscos passam por, entre outros: fomentar relações interpessoais; fortalecer os vínculos sociais entre os grupos de trabalho e promover a formação e a informação.

A Nível Organizacional destaca-se: o desenvolvimento de programas de prevenção de riscos psicossociais; potenciar a comunicação; definir de forma precisa as funções de cada um e instaurar sistemas de recompensa justos (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010).

A avaliação dos Riscos Psicossociais implica a conjugação entre a análise dos fatores de risco (dados objetivos das condições de trabalho), os resultados dos indicadores (acidentes, doenças, etc..) e a aplicação de critérios de avaliação específica.

Os Fatores de Riscos Psicossociais não são fáceis de serem observados, sendo assim difícil a sua avaliação. Estes têm um carácter multifatorial, caracterizam-se por uma subjetividade e dissimulação e são difíceis de serem tangíveis. Por outro lado, as condições de exposição a estes riscos desenvolvem-se de uma forma insidiosa, velada e caracterizam-se pela sua duração e repetição. Então, para se poder fazer uma abordagem eficaz dos Riscos Psicossociais são necessárias metodologias específicas para a sua avaliação e formas que permitam conhecer em profundidade as condições em que se trabalha (Oliveira, 2015).

Em qualquer caso, é importante salientar que a avaliação da componente psicossocial se deve concretizar através da análise do trabalho, com referência ao trabalho real, ou seja ao que se faz realmente para o cumprimento da função e da atividade. Desta forma a atividade em contexto real de trabalho, é o elemento integrador e estruturante da avaliação de Riscos Psicossociais. Ao avaliar a atividade em contexto real de trabalho, a ação é sobre as causas e não sobre os sintomas. O foco da avaliação não deve ser o trabalhador isolado, mas contextualizado no trabalho que desenvolve, o que implica a caracterização e compreensão da distinção entre trabalho prescrito e trabalho real (Oliveira, 2015; Costa, 2015).

Para que uma avaliação de Riscos seja mais precisa tem de se obter o maior número possível de informação, por via oral (por exemplo através de entrevistas) ou por via escrita. Em geral, é importante obter informação sobre o organograma da empresa; os horários de trabalho; o sistema de progressão; as características dos trabalhadores (idade, sexo, antiguidade na empresa e no posto de trabalho), aspetos que incidem no desenvolvimento dos recursos humanos, como o absentismo, as doenças, declarações de incapacidade para determinados postos de trabalho, formação, sinistralidade, rotação de pessoas, pedidos de alteração de posto de trabalho. Também, aspetos como a incidência na produção de trabalho, qualidade do trabalho realizado, trabalho mal realizado, avarias, intervenções, atas de reuniões com os representantes dos trabalhadores para a Segurança e Higiene no Trabalho (SHT) ou Comissão de SHT (Jankauskiene, 2012).

Os principais instrumentos e procedimentos para uma avaliação de Riscos Psicossociais são: a observação direta do processo de trabalho (entre o trabalho prescrito e o trabalho realizado); as check-lists para a avaliação rápida do ambiente de trabalho, nomeadamente, os conteúdos de trabalho, as relações de trabalho e as relações sociais de trabalho; a análise de indicadores organizacionais e recolha de dados administrativos (níveis de absentismo, incapacidade laboral, acidentes de trabalho, danos sobre a saúde, etc.), entrevistas individuais ou de grupo, questionários de autoinformação ou heteroinformação (Oliveira, 2015).

Estes métodos são utilizados para avaliar situações concretas, identificar as fontes dos problemas, conceber alterações e estabelecer prioridades de atuação, comparar um grupo de trabalhadores em momentos distintos, ou comparar vários grupos. Depois de todo este processo é possível conhecer os fatores em que a avaliação se vai concentrar.

De entre os Fatores Psicossociais mais analisados, destaca-se: a carga horária; a autonomia; o conteúdo de trabalho; supervisão; participação; definição do papel do trabalhador; e as relações pessoais (Ribas, Fernandes & Antas, 2015).

## **2. Os Fatores Psicossociais de Risco e as suas Consequências**

Os Fatores de Risco Psicossocial traduzem um desequilíbrio individual e organizacional, cuja permanência associada à ausência de estratégias para as controlar, prevenir e contrariar poderá colocar em risco a saúde dos trabalhadores.

Estes Fatores nos locais de trabalho, nas últimas décadas, têm vindo a demonstrar um impacto negativo na saúde física, mental e social dos trabalhadores. Para além de problemas de saúde mental, os trabalhadores afetados podem desenvolver graves problemas de saúde física, como doenças cardiovasculares ou lesões músculo – esqueléticas. São apontados como uma das causas mais prováveis no que se refere ao absentismo laboral, está relacionada com problemas de saúde, como alterações músculo-esqueléticas ou doenças cardiovasculares, esgotamentos profissionais ou transtornos de saúde mental. Por outro lado, surgem igualmente consequências negativas para as organizações, como a diminuição do seu rendimento, podendo o ambiente de trabalho ser ainda mais afetado (Coelho, 2009).

Karlsen (2014) diz que o conceito de Risco Psicossocial assenta na ideia que é possível concetualizar as interações humanas do ponto de vista do risco e que o seu conceito é entendido como o risco de desenvolver estados mentais nocivos como a angústia, a ansiedade, a insónia e o esgotamento, ou seja, o risco de desenvolver uma má saúde mental.

A permanência dos Fatores Psicossociais de risco no ambiente de trabalho é potencialmente comprometedora do bem-estar físico e mental dos trabalhadores, trazendo consequências para a sua saúde, para o seu contexto laboral e para a sociedade. Contudo, as principais consequências são as individuais e organizacionais (Caran et al, 2011; Coelho, 2009; Rodrigues, 2012).

As consequências individuais, ou seja, os efeitos destes fatores nos trabalhadores são diversos e dependem de características individuais, da apreciação da situação, dos mecanismos de resistência, assim como, das características do fator de risco. De facto, face a condições de trabalho semelhantes, nem todos os trabalhadores agem do mesmo modo. Os comportamentos dependem, quer de fatores intrínsecos aos próprios indivíduos (idade, género, capacidade intelectual, motivação, expectativas, etc.), quer de fatores exógenos, (cultura, crenças, vida familiar, relações sociais, atividades de lazer, etc.), que influem sobre o indivíduo (Villalobos, 2004).

As consequências individuais podem ocorrer a nível fisiológico (reações cardiovasculares, músculo-esquelético ou digestivo; insónias; fadiga; dificuldades respiratórias; dores de cabeça e dores musculares; a nível psicológico (depressão; nervosismo; ansiedade e irritabilidade; oscilações emocionais; perda de memória; esgotamento; angústia; insónias e cansaço extremo e a nível comportamental (isolamento, agressividade, consumo de substâncias psicoativas; faltas ao trabalho; erros e falhas na execução de tarefas) (Hoel et al, 2001, citado por EASHW, 2012).

Quanto às consequências organizacionais poderá ocorrer um fraco desempenho geral na empresa, o aumento do absentismo, o presentismo (trabalhadores que se apresentam ao trabalho doentes e incapazes de realizar as suas tarefas eficazmente), uma menor dedicação ao trabalho, o aumento da rotação de pessoal, a deterioração do rendimento e da produtividade, o aumento de práticas laborais pouco seguras e das taxas de acidentes, o aumento das queixas dos utentes e clientes, o aumento dos problemas legais face às queixas e processos intentados pelos trabalhadores, a deterioração da imagem institucional tanto entre os seus empregados como face ao exterior, o aumento dos custos, a deterioração da comunicação e da qualidade das relações de trabalho, aumento de situações de conflituosidade, de greves e de agressões (Coelho, 2009; Jiménez, 2011; Rodrigues, 2012)

Assim, os Fatores Psicossociais de Risco prejudicam o bem-estar do trabalhador e, em consequência, podem gerar mudanças de comportamentos; deficit de atenção; baixa produtividade; dificuldade para trabalhar em equipa; distúrbios psicológicos psiquiátricos e aumento dos riscos de acidente. Tudo isto tem reflexo sobre a vida pessoal, podendo abalar a relação com o conjugue, com os filhos e amigos.

De forma idêntica atingem, também, o próprio negócio da empresa, uma vez que a baixa produtividade, a rotatividade de mão-de-obra, o absentismo, os acidentes de trabalho causam prejuízos financeiros, reduzindo o lucro da organização.

De realçar ainda que os Fatores Psicossociais acentuam os fatores de risco físico, contribuindo a longo prazo para potenciar lesões músculo-esqueléticas e outras doenças como a hipertensão, as úlceras digestivas e doenças cardiovasculares, assim como contribuir para a falta de capacidade para enfrentar exigências do trabalho (Chagas & Reis, 2014).

Portuné (2012) refere que o aumento dos Riscos Psicossociais no local de trabalho se encontra ligado ao aumento dos distúrbios mentais na Europa, uma vez que os Riscos Psicossociais representam um papel importante nos processos de trabalho podendo levar à ansiedade, Burnout ou depressão.

De acordo com o Inquérito Europeu sobre as Condições e Trabalho realizado em 2015, 36% dos trabalhadores da União Europeia trabalham sempre ou quase sempre com prazos apertados, e 33% declaram trabalhar a um ritmo acelerado. Um terço dos trabalhadores (33%) dizem-se sujeitos a três ou mais determinantes de ritmo. Igual percentagem refere a ocorrência de interrupções frequentes e dizem que raramente ou nunca têm tempo suficiente para realizar o trabalho. Os que têm jornadas de trabalho longas declaram, também que o trabalho é intenso. O trabalho muito intensivo tem

consequências negativas em termos de saúde física e mental e de absentismo. Por outro lado, uma alta intensidade de trabalho pode ser associado a um melhor desempenho financeiro das empresas e a uma remuneração mais elevada para os trabalhadores, e alguns podem ver isto como gratificante ou interessante.

Para a saúde laboral os Fatores de Risco Psicossocial representam um campo de crescente interesse, especialmente desde das últimas décadas, onde a investigação epidemiológica tem apontado fortes evidências no seu impacto sobre a saúde, embora ainda existem muitos mal-entendidos sobre o tema e continua a haver um estigma relacionado com a saúde mental (AESST,2013).

Estes fatores devem serem tomados em consideração, pois tem a capacidade para afetar o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores (Kortum, Leka, & Cox, 2010). Ao desconsidera-los as pessoas afetadas podem ser desacreditadas nas suas queixas, devido aos aspetos envolvidos (Moraes & Bastos, 2013).

### **3. A Influência das condições de Trabalho no seio familiar**

É frequente dizer-se que o trabalho consome muito do nosso tempo e que não há empenho suficiente nas relações familiares. Por este motivo, a conciliação entre o trabalho e a família é frequentemente apontada como uma fonte de conflito. A vida das pessoas envolve uma pluralidade de papéis sociais, cujo desempenho prevê a existência de recursos pessoais ilimitados disponíveis. A articulação dos papéis associados à vida familiar e ao contexto do trabalho constitui um problema de difícil resolução para os indivíduos, devido aos efeitos recíprocos e á sua acumulação na qualidade de vida. O trabalho e a família são duas dimensões fundamentais na vida dos indivíduos que nem sempre conseguem deixar o trabalho à porta de casa, verificando-se que a agenda profissional raramente se mantém longe das exigências, das rotinas ou até dos imprevistos familiares (Casaca, 2014).

Nos dias de hoje o desafio que a maioria dos trabalhadores enfrenta no seu dia-a-dia é conseguir responder com eficácia a todas as solicitações que lhes são feitas por parte da organização onde trabalha, assim como nos restantes papéis que assume. O desempenho de vários papéis (ser pai/ mãe, filho(a), amigo (a), trabalhador(a), membro de uma associação ou comunidade, implica múltiplas tarefas e responsabilidades as quais, muitas vezes, são difíceis e quase impossíveis de conciliar (Rodriguez & Dabos, 2017).

O conflito entre o trabalho e a família tem ganho cada vez mais relevância, se há alguns anos, já se reconhecia que a maioria dos trabalhadores tinham demasiadas tarefas com prazos demasiados curtos para as realizar, hoje em dia, constata-se que para além desta realidade para muitos trabalhadores há uma grande dificuldade em gerir a fronteira entre a sua atividade e a sua vida pessoal e familiar. O trabalho deixou de ter uma hora e/ou local definido e exato, passando a invadir a esfera privada. É em casa que se conclui aquela tarefa que no trabalho não se conseguiu terminar. É no caminho para casa que se contata aquele cliente ou fornecedor com quem não se conseguiu falar entre as 9h e as 18h. É durante uma atividade social que se aproveita para ver e responder aos e-mails que não se conseguiu consultar durante o dia (Silva, 2017).

Na maioria das organizações e em sectores específicos, um bom trabalhador é aquele que está sempre disponível. Assim, os trabalhadores tendem a estar sempre a trabalhar ou a pensar no trabalho, mesmo quando estão fora do horário e do local de trabalho. Verificou-se e instalou-se uma efetiva invasão do domínio profissional na esfera privada, originando um conflito entre a vida profissional e a vida pessoal/familiar. Este conflito passou a ser um desafio complexo que implica alterações não só nas organizações, mas também nos próprios trabalhadores e na forma como gerem os seus diferentes papéis (Rodriguez & Dabos, 2017)

A European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, reconhece como um dos pilares para avaliar a qualidade de vida dos trabalhadores o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional. Este equilíbrio é fundamental para todos, porque o conflito entre estes dois domínios tem consequências em vários domínios para a organização, para os trabalhadores e para as suas famílias.

Os trabalhadores que vivem estas interferências negativas do trabalho na sua vida pessoal/ familiar apresentam piores níveis de bem-estar e saúde quer a nível físico, quer a nível psicológico. Os níveis de conflito entre o trabalho e a família só podem diminuir se existir uma cultura organizacional favorável, isto é, um conjunto de valores que desencorajarem os trabalhadores a estarem sempre disponíveis, em que as chefias respeitam e valorizam o espaço e a hora privada de cada um dos trabalhadores, a eficiente gestão das fronteiras entre a sua vida profissional e a sua vida pessoal/familiar. Haverá mais equilíbrio trabalho-família se a organização impedir que os trabalhadores utilizem o e-mail profissional fora do horário de trabalho, mas também cabe a cada trabalhador definir por si próprio que usa só o seu e-mail profissional no horário de trabalho e o seu pessoal fora do seu horário de trabalho. É um trabalho a ser feito por ambas as partes (Rodriguez & Dabos, 2017).

Conciliar a vida profissional com a vida privada para um trabalhador de supermercado não é fácil. Primeiro, porque a maioria das pessoas que trabalham em supermercados são mulheres, casadas e com filhos, os horários são compostos por uma parte rotativa e fixos, não há flexibilidade nos horários, trabalham ao fim de semana, e as folgas são rotativas. Quem não tiver uma estrutura familiar de suporte poderá ter dificuldades para realizar este tipo de trabalho. Todos estes fatores são prejudiciais para se poder viver num ambiente saudável (EASHW, 2012).

## **PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO**

---





## **CAPÍTULO. III – OBJETIVOS E METODOLOGIA**

### **1. Objetivos gerais e específicos**

O objetivo genérico deste estudo é avaliar as condições de trabalho dos trabalhadores de supermercado, essencialmente no domínio psicossocial. Como objetivos específicos pretende-se:

- Identificar fatores psicossociais associados à atividade dos trabalhadores.
- Perceber se esses fatores se constituem como risco para os trabalhadores.
- Identificar a percepção dos trabalhadores sobre o seu estado de saúde relacionado com o trabalho.
- Perceber quais os problemas de saúde que mais identificam e como os relacionam com o seu trabalho;
- Relacionar os fatores psicossociais de risco com a percepção do estado de saúde dos trabalhadores.
- Relacionar os fatores psicossociais de risco com a conciliação da vida do trabalho com a vida fora do trabalho.
- Verificar se o grau de incómodo percebido face às diferentes condições e características de trabalho e a percepção do estado de saúde estão relacionados com variáveis sociodemográficas e profissionais.
- Perceber se estes fatores de risco podem explicar a rotatividade dos trabalhadores.

### **2. Metodologia**

#### **2.1. *Tipo de Estudo e População em Estudo***

O estudo realizado caracteriza-se por ser um estudo de carácter observacional do tipo descritivo-correlacional (nível II), pois pretende-se descobrir e caracterizar os fenómenos interpretando-os, sem modificar a realidade

## **2.2. Tipo, Técnica de Amostragem e Dimensão da Amostra**

Foram questionados trabalhadores da mesma cadeia de supermercados através de uma amostra selecionada com base num processo de amostragem não probabilístico e por conveniência. Esta é constituída por 115 trabalhadores de diferentes zonas do País.

## **2.3. Instrumento e Procedimentos de Recolha de Dados**

Utilizou-se, como instrumento de recolha de dados, o Inquérito Saúde e Trabalho na sua versão mais recente (INSAT2016).

Este inquérito permite a recolha de dados, a partir do ponto de vista dos trabalhadores, acerca das condições e características da sua atividade de trabalho, dos fatores de risco a que percecionam estar expostos, do seu estado de saúde e do impacto que o trabalho tem na sua saúde, “permitindo a quem responde uma tomada de consciência gradual e progressiva das consequências do trabalho na saúde e bem-estar” (Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2007, p.58). Argumentam, ainda, as autoras que a especificidade deste instrumento foi adotar uma abordagem cujo objetivo é “compreender de que forma os trabalhadores avaliam as características e as condições do seu trabalho, o seu estado de saúde, e que tipo de relações estabelecem entre a sua saúde e o seu trabalho” (Barros-Duarte, Cunha, & Lacomblez, 2007, p.59)

Em termos de estrutura, para além de um primeiro grupo de questões relacionadas com os dados sociodemográficos dos trabalhadores o INSAT está organizado em sete eixos: (I) O trabalho; (II) Condições de trabalho e fatores de risco; (III) Condições de vida fora do trabalho; (IV) Formação e trabalho; (IV) Saúde e trabalho; (VI) A minha saúde e o meu trabalho e (VII) A minha saúde e o meu bem-estar.

As questões colocadas no eixo II pressupõem que os inquiridos respondam se estão ou não expostos às situações elencadas e em caso afirmativo que graduem o incómodo que sentem relativamente às mesmas através de uma escala de Likert que varia de 1-nenhum incómodo a 5-muito incómodo. No caso da variável conciliação da vida do trabalho com a vida fora do trabalho a escala varia de 1-sempre a 5-nunca. O esforço em conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho a escala varia de 1-muito incómodo a 5-nenhum incómodo. A saúde é avaliada através de uma escala que varia de 1-muito boa a 5-muito má e na questão de como o trabalho afeta a saúde a escala é a seguinte: 1-sim, sobretudo de uma forma positiva, 2-sim, sobretudo de uma forma negativa e 3-não, de todo.

## **2.4. Procedimentos de recolha de dados**

Os questionários foram distribuídos entre Junho e Setembro de 2018 em diferentes lojas. Estas situam-se no Ribatejo, Beira Litoral, Beira Interior e Estremadura. Foi explicitado o objetivo do estudo, garantido o anonimato dos dados e que a participação no estudo não teria qualquer tipo de interferência no seu trabalho (oralmente quando possível e por escrito em documento anexo ao questionário).

Com o questionário foi também entregue o consentimento informado, livre e esclarecido para a participação em estudo de investigação.

Grande parte dos questionários foi entregue pela investigadora aos trabalhadores e recolhida da mesma forma em dia acertado para tal. Quando este procedimento não foi possível identificou-se um trabalhador que ficou responsável pela entrega e recolha.

## **2.5. Análise Estatística dos Dados**

A análise estatística dos dados recolhidos para este estudo, foi efetuada recorrendo ao programa IBM SPSS Statistics versão 24. Os dados foram submetidos a uma análise descritiva com vista à caracterização da amostra para todos os eixos do questionário. Posteriormente realizaram-se análises univariadas e multivariadas utilizando estatísticas descritivas simples para caracterizar a população: medidas de tendência central (média), medidas de dispersão (desvio padrão) e tabelas de frequências. Para alcançar os objetivos propostos, foram aplicados testes estatísticos, nomeadamente o teste de Correlação de Pearson e o teste T-Student para amostras independentes.



## CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

### 1. Caraterísticas da Amostra em Estudo

Os dados relativos à amostra estudada estão descritos nas Tabelas 1 e 2. Através da Tabela 1, verifica-se que dos 115 trabalhadores, a maioria é do sexo feminino (86,2%), e a sua média de idade é de 37 anos. 45,7% são casados ou em união de facto e a maioria (50%) solteiros, divorciados ou viúvos.

**Tabela 1: Caraterização da Amostra: Dados Pessoais**

<b>DADOS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
<b>SEXO</b>				
Masculino	15	12,9		
Feminino	100	86,2		
<b>IDADE (ANOS)</b>			<b>36,51</b>	<b>9,141</b>
18 - 25	17	14,6		
26 - 35	32	27,4		
36 - 45	40	34,3		
>45	20	17,4		
<b>N.º DE FILHOS</b>				
0	25	21,6		
1	45	38,8		
2	24	20,7		
3	4	3,4		
<b>ESTADO CIVIL</b>				
Solteiro	40	34,5		
Casado	46	39,7		
Viúvo	2	1,7		
Divorciado	16	13,8		
União de facto	7	6,0		
<b>NIVEL DE ESCOLARIDADE</b>				
Até ao 12.º ano	29	25		
12.º ano	66	56,9		
Licenciatura/Bacharelato	11	9,5		
Mestrado/Doutoramento	2	1,7		

Na Tabela 2, os dados permitem perceber que os inquiridos trabalham, maioritariamente na Beira Litoral, com contrato a termo (48.3 %) ou efetivo (48.3 %) em média há 8 anos. A atividade de trabalho distribui-se por diversas secções, destacando-se as Caixas (14,7%), o Talho (10,3%), a Reposição (9,8%), Bar/Padaria (8,8%) e a Peixaria (7,8%).

**Tabela 2: Caracterização da Amostra: Dados Profissionais**

DADOS	N	%	M	DP
<b>Atividade Principal</b>				
Trabalhador por conta de outrem	112	96,6		
<b>Situação Laboral</b>				
Efetivo	56	48,3		
Contrato a prazo ou a termo	56	48,3		
<b>Antiguidade na atividade/função</b>			<b>8,00</b>	<b>7,670</b>
Até 1 ano	30	25,9		
2 a 10 anos	25	21,5		
11 a 20 anos	27	23,3		
+ 20 anos	3	2,7		
<b>Número de trabalhadores na Empresa</b>				
Entre 10 a 49	114	98,3		
Entre 50 a 249	1	0,9		
<b>Secção onde exerce atividade</b>				
Peixaria/Talho/Charcutaria	29	25		
Bar/Padaria	10	8,8		
Caixas	17	14,7		
Reposição	11	9,8		
Bombas	6	5,2		
Fruta	4	3,6		
Ficheiro	2	1,7		
Restaurante	3	2,7		
<b>Local de Trabalho</b>				
Ribatejo	2	1,7		
Beira Litoral	95	82		
Beira Interior	5	4,3		
Estremadura	4	3,5		

## 2. Exposição a Fatores do Ambiente, Toxicológicos e Físicos e respetivo Incómodo

A exposição a estes fatores e o incómodo referido estão descritos na Tabela 3. Em relação aos Fatores do Ambiente no Local de Trabalho, os trabalhadores consideram estar mais expostos a situações de variação térmicas (69,8%) e ao ruído nocivo ou incómodo (48,3%). Em média as situações mais incomodativas são as radiações (2,89) e as variações térmicas (2,70).

Quanto aos Fatores Toxicológicos de Risco, os trabalhadores dizem que estão mais expostos aos agentes químicos (40,5%) e aos agentes biológicos (35,3%), com valores médios de incómodo de, respetivamente, 2,15 e 2,07.

Ainda na Tabela 3, estão as situações que em termos dos Fatores Físicos podem ser fonte de constrangimentos. Os trabalhadores referem estarem sujeitos a uma maior exposição, a permanecerem muito tempo de pé, com deslocamento e na mesma posição (75,9% e 69,0%, respetivamente), a gestos repetitivos (69,0%), a esforços físicos intensos (67,2 %), a trabalhar com monitor/visor (57,8%) e a posturas penosas (53,4 %). Em termos médios, são a permanência em pé na mesma posição (2,84), as posturas penosas (2,79) e o contexto/local pouco ergonómico (2,79), que provocam mais incómodo aos trabalhadores.

**Tabela 3: Fatores do Ambiente, Toxicológicos e Físicos**

<i>FATORES DE RISCO</i>	<i>EXPOSIÇÃO</i>		<i>INCÓMODO</i>	
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
<b>Fatores do Ambiente local de Trabalho</b>				
Ruído nocivo ou incómodo	56	48,3	2,41	1,075
Vibrações	17	14,7	2,47	1,281
Radiações	9	7,8	2,89	1,364
Variações Térmicas	81	69,8	2,70	1,209
Poeiras ou gases	24	20,7	2,46	1,250
Iluminação inadequada	29	25,0	2,17	1,104
Outras situações				
<b>Fatores Toxicológicos de Risco</b>				
Agentes Biológicos	41	35,3	2,07	1,212
Produtos Químicos	47	40,5	2,15	1,268
Amianto	3	2,6	2,00	1,000
Nanopartículas	13	11,2	2,00	1,354
<b>Fatores Físicos de Risco da Atividade de Trabalho</b>				
Gestos repetitivos	80	69,0	2,38	1,316
Gestos precisos e minuciosos	51	44,0	2,12	1,227
Posturas penosas	62	53,4	2,79	1,230
Esforços físicos intensos	78	67,2	2,73	1,336
Permanecer muito tempo de pé na mesma posição	80	69,0	2,84	1,195
Permanecer muito tempo de pé com deslocamento	88	75,9	2,77	1,284
Permanecer muito tempo sentado	17	14,7	2,12	1,111
Subir e descer com muita frequência	26	22,4	1,92	1,055
Trabalhar com monitor/visor	67	57,8	1,87	,952
Contexto/ local pouco ergonómico	28	24,1	2,79	1,315



### 3. Exposição a Fatores Psicossociais de Risco e respetivo Incómodo

#### 3.1. Ritmo e Intensidade do Trabalho

Em termos de análise do Ritmo de Trabalho (Tabela 4), destaca-se, maioritariamente, a exposição a um ritmo intenso (75%), depender de clientes (74,1%), sempre a mudar de funções e tarefas dependendo das necessidades da empresa (59,5%), frequentes interrupções (57,8 %) e híper-solicitações (52,6 %).

Tabela 4: Ritmo e Intensidade do Trabalho

FATORES DE RISCO	EXPOSIÇÃO		INCÓMODO	
	N	%	M	DP
<b>Ritmo</b>				
Ritmo intenso	87	75	2,46	1,477
Depender de colegas	48	41,4	2,19	1,424
Depender de cliente, utentes	86	74,1	1,83	1,180
Cumprir normas de produção ou prazos rígidos	53	45,7	2,21	1,350
Adaptar-se permanentemente a mudanças	51	44,0	1,92	1,230
Não me ser dito claramente o que tenho que fazer	31	26,7	2,48	1,411
Gerir instruções contraditórias	45	38,8	2,60	1,304
Frequentes interrupções	67	57,8	2,54	1,385
Sempre a mudar de função e tarefas dependendo das necessidades da empresa	69	59,5	2,29	1,405
Híper-solicitação	61	52,6	2,43	1,408
Manter olhar fixo sobre o trabalho	34	29,3	2,35	1,390
<b>Tempo de trabalho</b>				
Ultrapassar o horário normal	81	69,8	2,23	1,325
Levar trabalho para casa, para além do meu horário	14	12,1	2,43	1,604
Repousar menos de dois dias seguidos	63	54,3	2,60	1,443
Dormir a horas pouco usuais	23	19,8	2,61	1,644
"Saltar" ou encurtar uma refeição ou nem realizar pausa	31	26,7	2,90	1,399
Horários que obrigam a deitar depois da meia-noite	15	12,9	2,67	1,397
Horários que obrigam a levantar antes 5 horas da manhã	5	4,3	2,20	1,643
Não conhecer o horário com antecedência	56	48,3	3,11	1,384
Afastamento significativo da rotina familiar e social	50	43,1	2,96	1,309
Manter disponibilidade permanente	40	34,5	1,80	1,159
Fazer deslocações profissionais frequentes	11	9,5	2,82	1,471

Em média, o maior incômodo é gerir instruções contraditórias (2,60), frequentes interrupções (2,54), não me ser dito claramente o que tenho que fazer (2,48) e um ritmo intenso (2,46).

Na mesma Tabela verificam-se as condições referentes ao Tempo de Trabalho, onde os trabalhadores estão mais expostos a ultrapassar o horário normal (69,8%), a repousar menos de dois dias seguidos (54,3%), a não conhecer o horário com antecedência (48,3%) e ao afastamento significativo da rotina familiar e social (43,1%).

Em média o maior incômodo para estes trabalhadores está em não conhecer o horário com antecedência (3,11), no afastamento significativo da rotina familiar e social (2,96), e em “saltar” ou encurtar uma refeição ou nem realizar pausa (2,90).

### **3.2. *Autonomia e Iniciativa e Relações de Trabalho***

Na Tabela 5, apresentam-se as condições que dizem respeito à Autonomia e Iniciativa no Trabalho. Os trabalhadores dizem serem obrigados a respeitar de forma rígida as pausas (46,6 %), e a fazer o trabalho tal como definido (40,5%).

Em média não são estas as situações mais incomodativas, pois estas são: obedecer a um horário de trabalho rígido (2,35) e não poder participar nas decisões relativas ao seu trabalho (2,14).

É frequente precisarem de ajuda dos colegas e não terem (45,7%), raramente conseguem trocar experiências com outros colegas (31,0%), sofrem desconsideração da sua opinião para o funcionamento do departamento/secção (29,3%), não têm ninguém em que possam confiar (29,3%) e não são tratados de forma justa e com respeito pelas chefias (29,3%). Estão sujeitos a assédio moral (28,4%) e pouco reconhecimento por parte dos colegas (26,7%).

Verificou-se que o que incomoda mais os trabalhadores é a discriminação relacionada com uma deficiência (3,25), o assédio moral (2,55), não ser tratado de forma justa e com respeito pelas chefias (2,53), impossível exprimir à vontade (2,48) e precisar de ajuda dos colegas e não ter (2,42).

**Tabela 5: Autonomia e Iniciativa e Relações de Trabalho com os Colegas e Chefias**

<i>FATORES DE RISCO</i>	<i>EXPOSIÇÃO</i>		<i>INCÓMODO</i>	
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
<b>Autonomia e Iniciativa no Trabalho</b>				
Obrigado a fazer o trabalho tal como definido	47	40,5	1,87	1,209
Obrigado a respeitar de forma rígida as pausas	54	46,6	1,74	1,102
Obedecer a um horário de trabalho rígido	31	26,7	2,35	1,253
Não poder participar nas decisões relativas ao meu trabalho	36	31,0	2,14	1,150
<b>Relações de Trabalho</b>				
Muito tempo num espaço que não me sinto à vontade	30	25,9	2,10	1,373
É frequente precisar ajuda dos colegas e não ter	53	45,7	2,42	1,379
Raramente conseguir trocar experiências com outros colegas	36	31,0	2,08	1,317
Desconsideração da opinião para o funcionamento do departamento/secção	34	29,3	2,29	1,338
Impossível exprimir à vontade	27	23,3	2,48	1,369
Pouco reconhecimento pelos colegas	31	26,7	2,26	1,237
Não ter ninguém em que possa confiar	34	29,3	2,26	1,286
Não sou tratado de forma justa e com respeito pelas chefias	34	29,3	2,53	1,212
Assédio Sexual	15	12,9	2,27	1,100
Assédio Moral	33	28,4	2,55	1,277
Discriminação Sexual	7	6,0	2,29	1,380
Discriminação ligado á idade	9	7,8	1,67	,500
Discriminação relacionada com uma deficiência	4	3,4	3,25	1,258
Discriminação relacionada com a orientação sexual	3	2,6	1,67	1,115

### 3.3. *Relações de Emprego com a Empresa*

A maioria dos trabalhadores estão expostos (Tabela 6) a remunerações que não permitem um nível de vida satisfatório (71,6%), afirmam não querer que os seus filhos realizassem este trabalho (59,5%), que a sua evolução na carreira é impossível (56,9%). Referem ainda que dificilmente conseguirão realizar este trabalho aos 60 anos (54,3%) e o medo de sofrer lesões (53,4%).

Todas estas situações causam incómodo aos trabalhadores, mas as mais incomodativas são: não querer que os seus filhos realizassem este trabalho (3,83) e que dificilmente conseguirão realizar este trabalho aos 60 anos (3,59).

Tabela 6: Relações de Emprego com a Empresa

FATORES DE RISCO	EXPOSIÇÃO		INCÓMODO	
	N	%	M	DP
<b>Relações de Emprego</b>				
Ameaça de perda do emprego	29	25,0	2,52	1,326
Evolução na carreira impossível	66	56,9	2,50	1,417
Remuneração não permite um nível de vida satisfatório	83	71,6	3,04	1,347
Falta de meios para realizar o meu trabalho	38	32,8	2,42	1,426
Há condições que abalam a minha dignidade	25	21,6	2,72	1,242
Sinto-me explorado	47	40,5	3,04	1,334
Medo de sofrer lesões	62	53,4	2,90	1,457
Não há preocupações por parte da empresa, relativamente ao meu bem-estar	52	44,8	2,75	1,440
Difilmente conseguirei realizar este trabalho aos 60 anos	63	54,3	3,59	1,352
Não queria que os meus filhos realizassem este trabalho	69	59,5	3,83	1,445

### 3.4. Exigências Emocionais, Conflitos Éticos e de Valores e Características do Trabalho

A Tabela 7 apresenta as situações de Exigência Emocional a que os trabalhadores estão expostos: contato direto com o público (87,9), confronto com situações de tensão nas relações com o público (85,3%), suportar as exigências do público (84,5%), simular boa disposição (76,7%), esconder as emoções (75,9%) e agressões verbais do público (73,3%). De todas estas situações as que lhe causam maior incómodo é suportar as exigências do público (2,48) e as agressões verbais do por parte deste (2,47).

Tabela 7: Exigências Emocionais e Conflitos Éticos e de Valores e Características do Trabalho

FATORES DE RISCO	EXPOSIÇÃO		INCÓMODO	
	<i>n</i>	%	<i>M</i>	<i>DP</i>
<b>Exigências Emocionais</b>				
Contato direto com o público	102	87,9	1,81	1,340
Suportar as exigências do público	98	84,5	2,48	1,356
Confronto com situações de tensão nas relações com o público	99	85,3	2,41	1,363
Agressão verbal do público	85	73,3	2,47	1,350
Resposta às dificuldades ou sofrimento de outras pessoas	66	56,9	1,89	1,139
Simular boa disposição e/ou empatia	89	76,7	1,96	1,205
Esconder as minhas emoções	88	75,9	2,27	1,257
<b>Conflitos Éticos e de Valores</b>				
Tenho que fazer coisas que desaprovo	55	47,4	2,56	1,316
Consciência profissional abalada	45	38,8	2,80	1,290
As coisas que faço são tidas como pouco importantes	45	38,8	2,69	1,294
Falta de meios necessários para fazer um trabalho que considero bem feito	49	42,2	2,84	1,390
<b>Caraterísticas do Trabalho</b>				
Solitário	17	14,7	2,41	1,661
Monótono	32	27,6	2,13	1,338
Variado	81	69,8	1,35	,911
Imprevisível	68	58,6	1,65	1,207
Complexo	56	48,3	1,48	,953
Estimulante	59	50,9	1,27	,715
Aborrecido	25	21,6	2,24	1,508
Aprendizagem Contínua	78	67,2	1,40	,972

Na mesma tabela apresentam-se as Características do Trabalho, onde os trabalhadores dizem estar expostos a um trabalho variado (69,8%), com aprendizagem contínua (58,6%). Também consideram ter um trabalho imprevisível (58,6%), e estimulante (50,9%), estas caraterísticas são vistas como sendo menos incomodativas do que ter um trabalho solitário (2,41), aborrecido (2,24) e monótono (2,13).

### 3.5. Prazer e Satisfação no Trabalho

Na Tabela 8, apresentam-se os resultados do Prazer e Satisfação no Trabalho, onde em média os trabalhadores afirmam concordar com o facto de terem oportunidade de fazer coisas que lhe dão prazer, de desenvolverem as suas competências profissionais, de terem um contributo útil para a sociedade e sentem-se satisfeitos com o trabalho que realizam. Por outro lado, não percecionam de forma clara que o que fazem é valorizado/reconhecido.

**Tabela 8: Prazer e Satisfação no Trabalho**

<b>PRAZER E SATISFAÇÃO NO TRABALHO</b>	<b>INCÔMODO</b>	
	<b>M</b>	<b>DP</b>
Oportunidade de fazer coisas que realmente me dão prazer	2,01	0,968
Oportunidade de desenvolver as minhas competências profissionais	1,97	0,977
Sentimento de fazer um trabalho bem feito	1,58	0,788
Estou satisfeito com o trabalho que realizo	1,97	1,022
O que faço constitui um contributo útil para a sociedade	1,92	0,988
O que faço é valorizado/reconhecido	2,53	1,151

### **3.6. Incômodo médio em cada Fator Psicossocial de Risco**

Os Fatores Psicossociais de Risco em que os trabalhadores apresentam maior incômodo são as relações de emprego, os conflitos de valores e o tempo de trabalho (média entre 2,78 e 2,30).

**Tabela 9: Incômodo médio em cada Fator Psicossocial de Risco**

<b>DIMENSÃO</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Ritmo e Intensidade de Trabalho	1,97	0,988
Tempo de Trabalho	2,30	1,118
Autonomia e Iniciativa	1,73	0,890
Relações de Trabalho	2,15	1,036
Relações de Emprego	2,78	1,089
Exigências Emocionais	2,10	1,085
Conflitos Éticos e de Valores	2,58	1,171
Caraterísticas do Trabalho	1,45	0,905
PST	2,04	-0,668

### **3.7. A Saúde e como o Trabalho afeta a Saúde**

Na Tabela 10, apresentam-se os resultados da percepção dos trabalhadores em relação à sua saúde e de como o trabalho a afeta.

Em média os trabalhadores consideram que a sua saúde está Boa e que o trabalho afeta a sua saúde sobretudo de forma negativa

**Tabela 10: Como está a Saúde e como o Trabalho afeta a Saúde**

<b>Como está a Saúde</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
			<b>2,45</b>	<b>0,684</b>
Muito boa	7	6,0		
Boa	51	44,0		
Razoável	50	43,1		
Má	2	1,7		
Muito Má	1	0,9		
<b>Trabalho afeta a Saúde</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
			<b>2,49</b>	<b>0,594</b>
Sim, sobretudo de forma positiva	5	4,3		
Sim, sobretudo de forma negativa	42	36,2		
Não, de todo	54	46,6		

### 3.8. Conciliação da vida de trabalho com a vida fora do trabalho e respetivo incómodo

A Tabela 11 apresenta os resultados relativos a Conciliar a Vida de Trabalho com a Vida Fora do Trabalho, onde os trabalhadores, em média, referem que somente às vezes conseguem fazer essa conciliação.

**Tabela 11: Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho e respetivo Incómodo**

<b>Conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho</b>	<b>Exposição</b>		<b>Incómodo</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
			<b>2.54</b>	<b>1,004</b>
Sempre	24	20,7		
Frequentemente	22	19,0		
Às Vezes	48	41,4		
Raramente	18	15,5		
<b>Esforço para conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho</b>	<b>Exposição</b>		<b>Incómodo</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
			<b>3.04</b>	<b>1.159</b>
Muito incómodo	12	10,3		
Bastante incómodo	23	19,8		
Incómodo	43	37,1		
Pouco incómodo	21	18,1		
Nenhum Incómodo	15	12,9		

Na mesma tabela verifica-se que em média os trabalhadores revelam incómodo em conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho (67,2%).

### 3.9. Problemas de Saúde

A Tabela 12 apresenta os resultados relativos aos Problemas de Saúde referidos pelos trabalhadores bem como a sua relação com o trabalho que realizam.

Os problemas de saúde mais referidos são as dores de costas (70,7%), as dores musculares e articulações (62,9), as dores de cabeça (53,4%) e a ansiedade/irritabilidade (50,0%). Com exceção das dores de cabeça estas situações são percebidas como sendo causadas e/ou agravadas ou aceleradas pelo seu trabalho.

Tabela 12: Problemas de Saúde e Relação com o Trabalho

Problemas de Saúde	Exposição		Causado pelo trabalho		Agravado ou acelerado pelo trabalho		Não tem relação com o trabalho	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Dores de cabeça	62	53,4	4	3,4	17	14,7	35	30,2
Dores de costas	82	70,7	11	9,5	52	44,8	12	10,3
Problemas de visão	39	33,6	2	1,7	5	4,3	26	22,4
Dores musculares e articulações	73	62,9	10	8,6	41	35,3	16	13,8
Varizes	54	46,6	6	5,2	29	25,0	13	11,2
Ansiedade/Irritabilidade	58	50,0	12	10,3	29	25,0	12	10,3
Fadiga generalizada	43	37,1	15	12,9	20	17,2	3	2,6



#### 4. A Influência de Algumas Variáveis no Incômodo Percebido e na Percepção do Estado de Saúde

##### 4.1. *Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção do estado de Saúde e como o Trabalho afeta a Saúde.*

Para verificar a existência de uma relação entre o incômodo percebido pelos trabalhadores, face à exposição a condições e a características de trabalho, e a sua saúde correlacionou-se o incômodo médio em cada fator de risco com a percepção do estado de saúde. Os resultados estão apresentados na Tabela 13.

**Tabela 13: Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a Percepção do Estado de Saúde e de como o Trabalho afeta a Saúde**

Fatores de Risco	Estado de Saúde			Trabalho afeta a Saúde		
	N	r	p	N	r	p
Fatores do Ambiente Local de Trabalho	94	,221*	0.33	85	-,347**	,001
Fatores Toxicológicos Risco	58	,244	,065	54	-,328*	,015
Fatores Físicos de Risco	109	,291**	,002	99	-,465**	,000
Ritmo e intensidade do Trabalho	108	,224*	,020	98	-,528**	,000
Tempo de Trabalho	100	,174	,084	91	-,371**	,000
Autonomia e Iniciativa	71	,173	,149	64	-,155	,221
Relações de Trabalho	76	,121	,299	68	-,168	,172
Relações de Emprego	96	,110	,287	86	-,355**	,001
Exigências Emocionais	107	,195*	,044	97	-,352**	,000
Conflitos Éticos e de Valores	69	,269*	,025	62	-,352**	,005
Características de Trabalho	102	,159	,109	92	-,231*	,027
Prazer e Satisfação no Trabalho	109	,225*	,019	100	-,228*	,023

\*Correlação significativa ao nível 0,05

\*\* Correlação significativa ao nível 0,01

Conforme a tabela anterior existe uma correlação estatisticamente significativa entre a percepção do estado de saúde e alguns fatores de risco. Para além dos fatores ligados ao Ambiente Local de Trabalho e aos Físicos, a correlação existe em termos psicossociais nos fatores: Ritmo e intensidade do Trabalho; Exigências Emocionais; Conflitos Éticos e de Valores e Prazer e Satisfação no Trabalho. Estas correlações são fracas, mas positivas o que significa que quanto maior é o incômodo pior é o estado de saúde.

#### 4.2. **Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção sobre a Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho.**

Em relação à percepção de como o trabalho afeta a saúde também existe uma correlação estatisticamente significativa em todos os fatores (exceto a autonomia e iniciativa e as relações de trabalho). Estas correlação são fracas e moderadas e negativas, logo quanto maior é o incômodo percebido, mais o trabalho afeta a saúde

**Tabela 14: Correlação entre o Incômodo nos Diferentes Fatores de Risco e a percepção sobre a Conciliação da Vida de Trabalho com a Vida fora do Trabalho**

Fatores de Risco	Conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho			Esforço para conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho		
	N	r	p	N	r	p
Fatores do Ambiente Local de Trabalho	95	,197	,056	97	-,137	,180
Fatores Toxicológicos Risco	59	,098	,460	59	-,033	,803
Fatores Físicos de Risco	110	,347**	,000	112	-,346**	,000
Ritmo e intensidade do Trabalho	109	,339**	,000	111	-,336**	,000
Tempo de Trabalho	101	,343**	,000	103	-,282**	,004
Autonomia e Iniciativa	74	,335**	,003	74	-,164	,162
Relações de Trabalho	75	,041	,728	77	-,031	,790
Relações de Emprego	97	,180	,078	99	-,165	,103
Exigências Emocionais	108	,405**	,000	110	-,334**	,000
Conflitos Éticos e de Valores	69	,090	,463	71	-,120	,317
Características de Trabalho	102	,241*	,015	105	-,214*	,028
Prazer e Satisfação no Trabalho	111	,246**	,009	112	-,310**	,001

\*Correlação significativa ao nível 0,05

\*\* Correlação significativa ao nível 0,01

Através da Tabela 14, pode verificar-se a existência de uma correlação estatisticamente significativa entre Conciliar a Vida de Trabalho com a Vida Fora do Trabalho e os fatores psicossociais de risco com exceção das Relações de Trabalho, Relações de Emprego e Conflitos Éticos e de Valores. Esta correlação é positiva (entre fraca a moderada), ou seja, quanto maior é o incômodo percebido mais difícil é Conciliar a Vida de Trabalho com a Vida Fora do Trabalho.

No que diz respeito ao esforço para Conciliar a Vida de Trabalho com a Vida Fora do Trabalho, existe correlação estatisticamente significativa, negativa, com o Ritmo e Intensidade de Trabalho, Tempo de Trabalho, Exigências Emocionais, Características de Trabalho e Prazer e Satisfação no Trabalho. Assim sendo, quanto maior é o

incômodo provocado por estes fatores de risco maior é o Esforço para Conciliar a Vida do Trabalho com a Vida Fora do Trabalho.

## **CAPÍTULO V. DISCUSSÃO**

Considerando os Riscos Psicossociais como produto da interação entre o conteúdo do trabalho, a organização e gestão do trabalho e outras condições organizacionais e ambientais é importante avaliar os fatores que no local de trabalho lhe dão origem e o seu impacto no trabalhador uma vez que a relação entre a exposição a Riscos Psicossociais e a saúde dos trabalhadores e das organizações está comprovada na literatura científica (Leka & Jain, 2010). Segundo Coelho (2010) esta avaliação deve ser uma das obrigações e funções da atividade da gestão e como tal dos gestores (de topo e intermédios).

Pretendia-se com este estudo em termos genéricos avaliar as condições de trabalho na atividade dos trabalhadores dos supermercados, essencialmente no domínio psicossocial.

Previamente à análise e discussão dos resultados decorrentes da aplicação do INSAT2016 deve ser destacado que a amostra estudada é constituída por trabalhadores maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idade de 37 anos, possuindo o 12.º ano, casados e com um filho, o que é coerente com outros estudos, nomeadamente o de Silva, Picasso e Rosito (2015). Trabalham maioritariamente na Beira Litoral, em lojas de média dimensão (até 50 trabalhadores), com contrato a termo ou efetivo em média há 8 anos, nas secções de peixaria/talho/charcutaria ou com funções de caixa ou reposição.

No que diz respeito às condições de trabalho, verificou-se que muitos trabalhadores estão expostos a fatores de risco no domínio do ambiente, toxicológico e físico. Assim, em relação ao ambiente os trabalhadores referem maior exposição a situações de variação térmica e a ruído nocivo ou incómodo, embora lhes provoque mais incómodo as primeiras. Resultados idênticos são referidos por outros autores (EU-OSHA, 2014 a; Leka et al, 2010), que salientam que as más condições ambientais, tais como a falta de espaço, pouca iluminação, ruído excessivo, ou temperaturas elevadas podem dificultar a capacidade de concentração dos trabalhadores

Em relação aos Fatores Físicos de Risco da atividade de trabalho, os trabalhadores referem estar expostos a permanecer muito tempo de pé com deslocamento ou na mesma posição, a gestos repetitivos, a esforços físicos intensos, a trabalhar com monitor/visor e a posturas penosas. A permanência em pé e na mesma posição e as posturas penosas são as situações que provocam mais incómodo aos trabalhadores.

A este propósito Batiz, Santos e Licea (2009), referem que quando não existe uma adequada combinação entre o trabalho físico e o intelectual e, por conseguinte, uma adequada organização do trabalho que garanta, por exemplo, o estabelecimento de pausas para descanso ou a alternância de atividade, o indivíduo tenderá cada vez mais ao esgotamento mental e físico. Para outros autores o estabelecimento de pausas para descanso, intercaladas no período de trabalho é um elemento fundamental que permite a recuperação do indivíduo (Viña & Gregory, 1987).

No que diz respeito ao cerne deste estudo, ou seja, a identificação das condições de trabalho em termos psicossociais a análise dos resultados obtidos nos Fatores Psicossociais de Risco permite fazer essa identificação. De facto, verificou-se que os trabalhadores indicam estar expostos a condições de trabalho nas quais interferem de forma adversa este tipo de fatores. Esta exposição existe para todos os fatores e para a grande maioria das condições a eles associadas. Da mesma forma, a exposição a essas condições de trabalho traduz incómodo que em média é maior para os Fatores Relações de Emprego e Conflitos Éticos e de Valores e menor para o Fator Características do Trabalho

Existe exposição e incómodo associados ao Fator Ritmo e Intensidade de Trabalho, especialmente no que diz respeito ao ritmo intenso, a depender de clientes, a estar sempre a mudar de funções e tarefas, a frequentes interrupções e a demasiadas solitações. Para além disso, é um trabalho que depende dos seus colegas e que implica terem de cumprir normas de produção rígidas e gerir instruções contraditórias. Aspetos como a intensificação do trabalho, o controlo unilateral dos tempos de trabalho por parte das chefias, a polivalência e a não existência de pausas para descanso são, também referidos em outros estudos (Stecher, Godoy & Toro, 2010; Batiz, Santos & Licea, 2009).

As situações associadas a este fator e que causam maior incómodo aos trabalhadores de supermercado são, gerir instruções contraditórias e terem de realizar as tarefas conforme as regras, ou seja, mesmo que não concordem com a forma como estão a realizar o seu trabalho não podem fazer de maneira diferente. Outra das situações que estes trabalhadores referem é estarem a ser interrompidos frequentemente, o que coincide com as conclusões dos estudos de Carvalho (2011) e Rocha (2012). Quando um trabalhador está a realizar uma tarefa e está a ser frequentemente interrompido, leva mais tempo a realizar essa tarefa, perde-se no que estava a fazer, logo tem muito mais probabilidades de cometer erros e a tarefa não ser realizada de forma correta e de acordo com o que era suposto. Por último referem ainda a exposição e incómodo com o ritmo intenso, provavelmente por terem de cumprir normas de produção e prazos rígidos, resultados em linha com o aumento da

intensidade do trabalho, que se tem vindo a verificar desde 1991, de acordo com o Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (Costa & Santos, 2013).

Na dimensão Tempo de Trabalho, a maioria dos trabalhadores ultrapassa o horário normal de trabalho, o que vai ao encontro dos resultados obtidos no questionário, quanto à média de horas semanais que os trabalhadores indicaram dedicar ao trabalho na empresa e ao facto de afirmarem que repousam menos de dois dias seguidos. Mas, o que lhes provoca mais incómodo é o afastamento significativo da rotina familiar e social e “saltar” ou encurtar uma refeição ou nem realizar uma pausa.

Em relação à Autonomia e Iniciativa no Trabalho, as situações a que os trabalhadores estão mais expostos é serem obrigados a respeitar de uma forma rígida as pausas e fazer o trabalho tal como está definido. Contudo, o que os incomoda mais é terem de obedecer a um horário de trabalho rígido, onde não têm oportunidade de usufruírem de flexibilidade horária, o que não se verificou nos resultados obtidos noutros inquéritos onde se afirma que os trabalhadores não usufruem de flexibilidade horaria. No entanto este estudo também refere que a flexibilidade é maior em profissões mais qualificadas (Ramalho, 2016).

Quanto ao Fator Relações de Trabalho os problemas referidos pelos trabalhadores são: precisarem de ajuda dos colegas e de não a terem; raramente conseguirem trocar experiências com outros colegas; desconsideração da sua opinião para o funcionamento da secção; não terem ninguém em quem possam confiar; não serem tratados de forma justa e com respeito pelas chefias e estarem expostos ao assédio moral. De todos os itens deste fator o que incomoda mais os trabalhadores de supermercados é o assédio moral, em seguida não serem tratados de forma justa pelas chefias, não poderem exprimir-se à vontade e precisarem frequentemente de ajuda dos colegas e não terem.

É neste fator que são abordadas questões que podem ser consideradas mais sensíveis, como o assédio, as questões relacionadas com a justiça e o reconhecimento e como tal situações que existindo são facilmente entendíveis como perturbadoras para os trabalhadores.

Quanto à dimensão Relações de Emprego com a Empresa, os trabalhadores percebem que na sua atividade têm uma remuneração insuficiente que não lhes permite ter um nível de vida satisfatório, não têm perspetivas de evolução na carreira, têm medo de sofrer lesões e não veem por parte da organização preocupações em relação ao seu bem-estar. Por outro lado, referem ter a sensação de serem explorados, de terem um trabalho que será difícil de realizar quando foram mais velhos e que não

desejam que os seus filhos venham a ter este tipo de trabalho. Esta caracterização e o incómodo revelado face à mesma indica constrangimentos complexos para estes trabalhadores. Constrangimentos idênticos são referidos por Batiz, Santos e Licea (2009).

De todas estas situações o que lhes provoca mais incómodo, é não quererem que os seus filhos realizem este trabalho, dificilmente conseguirão realizar este trabalho com 60 anos, sentirem-se explorados e não terem uma remuneração que lhe permita um nível de vida satisfatório.

Quanto as Exigências Emocionais, estes trabalhadores estão expostos a fatores como sejam o contacto com o público, nomeadamente a suportar as suas exigências e a dar resposta às dificuldades que estes apresentam. Lidam com situações de tensão nas relações que estabelecem com os clientes e estão sujeitos a agressões verbais e físicas por parte destes. Estas condições podem ser consideradas exigências emocionais e serem importantes do ponto de vista dos riscos a que os trabalhadores estão sujeitos pois, para além de se considerarem expostos referem ser condições de trabalho muito incomodativas.

As crescentes exigências do trabalho emocional do setor de serviços são referidas por Stecher, Godoy e Toro (2010). No mesmo sentido, Batiz, Santos e Licea (2009), a propósito de trabalhadores de supermercados mencionam que a atividade destes trabalhadores pode ser considerada de risco devido às condições em que é realizada, nomeadamente por ser composta de uma carga elevada, física e mental.

Para além destas condições, as Características do Trabalho que os trabalhadores de supermercado realizam constituem -se como possíveis riscos, nomeadamente ao referirem uma atividade com horários de trabalho a ultrapassar as horas estabelecidas, não conhecerem o horário com antecedência, o afastamento da rotina familiar/social, a não existência de pausas para descanso ou condições do mobiliário e espaço inadequados ou insuficientes. Estas características podem ser associadas ao relato sobre os fatores de risco físico a que já se aludiu anteriormente onde foi possível constatar constrangimentos como permanecer muito tempo de pé, esforços intensos, gestos repetitivos e posturas penosas. Assim, estes constrangimentos relativos às características do trabalho ao serem cumulativos às situações psicossociais referidas poderão potenciar os riscos a que os trabalhadores estão sujeitos. Ou seja, não só os esforços físicos, posturas e gestos podem provocar mais ansiedade e irritabilidade, levando a menor capacidade para lidar com características e condições de trabalho

adversas em termos psicossociais, como estas questões psicossociais serão ainda mais prejudiciais para quem tem de suportar o desconforto físico no seu trabalho.

Desta forma, pode ser dada resposta ao primeiro e ao segundo objetivo deste estudo: identificar fatores psicossociais associados à atividade dos trabalhadores e perceber se esses fatores se constituem como risco para os mesmos, concluindo que na atividade dos trabalhadores de supermercado se encontram fatores psicossociais e que os mesmos podem ser considerados de risco para estes trabalhadores.

Os Fatores Psicossociais de Risco que mais interferem na atividade dos trabalhadores de supermercado são: Relações de Emprego, Conflitos Éticos e de Valores, Relações de Trabalho, Exigências Emocionais e Ritmo, Intensidade e Tempo de Trabalho.

Sobre o mesmo tipo de trabalhadores Ansoleaga, Díaz e Mauro (2016) concluem no mesmo sentido. Estes autores afirmam, para além disso que os trabalhadores expostos a riscos psicossociais têm uma maior probabilidade de apresentar stress e outros problemas de saúde quando comparados com trabalhadores não expostos.

No caso dos trabalhadores de supermercado que se estudaram, e como se discutirá mais à frente, 36% dos trabalhadores afirma que a sua saúde é afetada de forma negativa pelo trabalho que realizam. De facto, a exposição a riscos psicossociais pode trazer consequências dado que, estes riscos têm um impacto negativo na saúde dos trabalhadores. Para além de problemas de saúde mental, os trabalhadores afetados podem desenvolver problemas de saúde física, como doenças cardiovasculares ou lesões músculo-esqueléticas e perturbações de saúde social, como por exemplo a dificuldade de conciliação da sua vida de trabalho com a vida privada (EASHW, 2012).

Em relação à saúde dos trabalhadores de supermercado pretendia-se identificar a sua perceção sobre a mesma e como a relacionavam com o trabalho e quais os problemas de saúde que mais identificavam e como os relacionavam com o seu trabalho.

Genericamente, os trabalhadores consideram que a sua saúde está boa ou razoável e, embora muitos afirmem que esta não é afetada pelo trabalho, uma percentagem considerável diz que o trabalho afeta a sua saúde negativamente.

Os problemas de saúde mais referidos pelos trabalhadores e que são associados ao trabalho como sendo agravados ou causados por este são: as dores nas costas, dores musculares e articulações e a ansiedade/irritabilidade.



Como já se referiu, os trabalhadores da amostra permanecem muito tempo de pé na mesma posição ou de pé com deslocamentos, fazem esforços físicos intensos, logo existe um sobre esforço da coluna vertebral e consequentemente a probabilidade de desgaste dos discos intervertebrais. Se a esta situação se juntar as más posturas e a variável tempo, esta situação poderá ser irreversível (Rocha, 2012). Por outro lado, a presença de ansiedade/irritabilidade poderá estar, também, ligada às exigências emocionais que atrás se constatarem.

Teve-se, ainda, intenção de estabelecer uma relação entre a perceção do estado de saúde por parte dos trabalhadores e os fatores psicossociais de risco.

Existe uma correlação positiva entre a perceção do estado de saúde e alguns fatores de risco, nomeadamente, o Ritmo e intensidade do Trabalho; as Exigências Emocionais; os Conflitos Éticos e de Valores e o Prazer e Satisfação no Trabalho. Percebe-se que quanto maior é o incómodo em cada um destes fatores, pior é o estado de saúde.

Verifica-se, também, uma correlação entre a perceção de como o trabalho afeta a saúde e os fatores psicossociais de risco com exceção da Autonomia e Iniciativa e das Relações de Trabalho. Esta correlação é negativa o que permite afirmar que quanto maior é o incómodo percecionado mais os trabalhadores percecionam que o trabalho afeta a sua saúde.

Relativamente ao objetivo de relacionar os Fatores Psicossociais de Risco com a conciliação da vida do trabalho com a vida fora do trabalho verificou-se que existe uma correlação positiva com exceção das Relações de trabalho, Relações de emprego e Conflitos Éticos e de Valores. Assim, quanto maior é o incómodo mais difícil é conciliar a vida de trabalho com a vida fora do trabalho. Isto é coerente com outros autores que dizem que aqueles trabalhadores que estão protegidos da precaridade, dos riscos inerentes à flexibilidade numérica e que gozam de condições “privilegiadas” estão sujeitos a um modelo de gestão do tempo que parece condicionar fortemente a sua qualidade de vida (Casaca, 2005).

Com o esforço que se tem para fazer a conciliação entre o trabalho e a vida privada correlacionam-se os fatores Ritmo e Intensidade de Trabalho, Tempo de Trabalho, Exigências Emocionais, Características de Trabalho e Prazer e Satisfação no Trabalho. Esta correlação é negativa logo, quanto maior é o incómodo maior é o esforço para conciliar a vida do trabalho com a vida fora do trabalho.

Face a esta componente da conciliação, resultados idênticos aparecem noutros estudos, mas, relativamente ao sexo feminino. Embora no caso deste estudo os

resultados não permitirem fazer uma relação em função do género ou outras variáveis (correlações com o género, nível de escolaridade, idade e estado civil, não obtiveram resultados estatisticamente significativos, pelo que não se pode dar resposta afirmativa ao objetivo de verificar se o grau de incómodo percebido face às diferentes condições e características de trabalho e a perceção do estado de saúde estão relacionados com variáveis sociodemográficas e profissionais) a população estudada é maioritariamente feminina. Assim, de acordo com Casaca (2005; 2010; 2012) as mulheres portuguesas são as mais atingidas pela precaridade e pelo desemprego, tendem a ocupar postos de trabalho menos valorizados e reconhecidos, e auferem salários inferiores aos dos homens, mesmo quando detêm o mesmo nível de qualificação. Estas situações acontecem por a mulher tem de um conjunto de tarefas a desempenhar a nível familiar e a nível profissional. E as organizações cada vez menos se preocupam com a vida familiar dos trabalhadores.

No caso específico do trabalho nos supermercados Casaca (2012b) refere que o segmento da grande distribuição é um setor “sombrio” no quadro dos “novos” setores, sendo também aquele que mais congrega força de trabalho feminina. As mulheres assalariadas que prestam serviço nas grandes superfícies comerciais parecem testemunhar uma nova forma de exploração em virtude dos horários flexíveis e irregulares e da obrigatoriedade contratual de permanecerem disponíveis perante qualquer chamada da entidade empregadora. As dificuldades na articulação com a vida familiar agravam-se porque, em virtude dos baixos salários, estas trabalhadoras dificilmente conseguem custear os mecanismos formais de apoio (Maruani, 1991; Scott, 1994; Cruz, 2003; Casaca, 2005).

Resta refletir sobre as razões que podem justificar a elevada rotatividade de trabalhadores e dar resposta ao objetivo de perceber se estes fatores de risco podem explicar a rotatividade dos trabalhadores. Após o que se identificou como problemático parece ser possível afirmar que essa rotatividade poderá ter como causas os problemas que advém de lidar com os clientes, nomeadamente as agressões por parte destes e as tensões relacionais, mas principalmente parecem residir no pouco reconhecimento do trabalho pelas chefias e nas questões ligadas à baixa remuneração e falta de perspetivas de evolução na carreira.

Apesar de todos os constrangimentos identificados, os trabalhadores de forma geral sentem-se satisfeitos no seu local de trabalho, concordam que fazem coisas que

lhes dão prazer, que fazem um trabalho bem feito e que é útil para a sociedade. Sendo assim, para além do trabalho em si, que acarreta problemas que devem ser tidos em conta, serão algumas condições associadas a esse trabalho, quer sejam de relações hierárquicas ou de recompensas, que podem estar na origem da pouca permanência dos trabalhadores. A gestão de trabalhadores como recurso barato, prescindível e polivalente atendendo unicamente às necessidades das empresas, entre outros aspetos, traduzem um cenário de modernização do comércio a retalho com benefícios para consumidores e acionistas, mas com consequências negativas para a forma de trabalhar e condições de trabalho para muitos trabalhadores (Stecher, Godoy & Toro, 2010). No mesmo sentido Rodrigues (2012) defende como consequências dos riscos psicossociais para as organizações o aumento de absentismo e rotatividade.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSÕES**

Os estudos acerca da temática dos riscos psicossociais têm surgido frequentemente em função das mudanças que se fazem sentir nos ambientes de trabalho e na própria sociedade. Novos desafios e pressões chegaram às organizações e aos trabalhadores, por via, entre outros, da globalização e do desenvolvimento tecnológico que exigem adaptações constantes e aceleração do ritmo de vida (Rocha, 2012; Amaro, 2013). Assim, estes riscos tornam-se uma causa importante de morbidade no trabalho com todas as consequências que daí advêm quer para os trabalhadores quer para as organizações (Coelho, 2008).

O objetivo deste estudo foi tentar perceber se os trabalhadores dos supermercados estão expostos a fatores psicossociais de risco na sua atividade, qual a sua influência na mesma e se estes fatores afetam a saúde dos trabalhadores.

Através da análise dos dados obtidos percebeu-se que os trabalhadores dos supermercados estão potencialmente expostos a alguns fatores de riscos psicossociais, nomeadamente, Relações de Emprego, Conflitos Éticos e de Valores, Relações de Trabalho, Exigências Emocionais e Ritmo, Intensidade e Tempo de Trabalho. A maior parte destes fatores provocam-lhes incómodo.

A saúde dos trabalhadores apresenta problemas que os mesmos relacionam com o trabalho que realizam e a conciliação que têm de fazer entre o trabalho e a vida privada é, também afetada por este último.

Por outro lado, a rotatividade dos trabalhadores poderá ter como causas problemas que advêm da exposição a Fatores Psicossociais de Risco, como sejam lidar com os clientes mas, fundamentalmente do pouco reconhecimento do trabalho pelas chefias e da baixa remuneração e falta de perspectivas de evolução na carreira.

Ao longo deste estudo, percebeu-se que uma possível entrevista poderia ter ajudado a esclarecer algumas situações e complementar o inquérito aplicado. Algumas respostas obtidas não foram muito claras o que poderia ser contornado pela entrevista. A interrogação direta aos trabalhadores é considerada por diferentes autores como indispensável, por ser a melhor forma de questionar os inquiridos sobre os riscos psicossociais. Através da entrevista individualizada, consegue-se compreender melhor as dimensões mais pessoais e as dificuldades sentidas, dado que esta abordagem é centralizada nas vivências do próprio trabalhador, nas suas declarações e percepções, permitindo que o sujeito seja ouvido e compreendido (Barros-Duarte e Cunha, 2010 cit. em Ferreira, 2015). Esta abordagem possibilita reduzir a subjetividade das características individuais.

Convém realçar a importância dos fatores de risco psicossocial, pois estes podem causar um desequilíbrio individual e organizacional, cuja permanência associada à ausência de estratégias para os controlar, prevenir e contrariar poderá pôr em risco a saúde dos trabalhadores.

A prevenção dos riscos psicossociais no trabalho desempenha um papel importante, permitindo a promoção na saúde física e mental e o bem-estar do trabalhador.

É necessário referir que as condições de trabalho estão na base dos riscos psicossociais, pelo que a análise destes riscos deve ser feita a partir dos fatores que estão na sua origem, e que são suscetíveis de alterar a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Assim, a identificação e a avaliação dos riscos psicossociais e a sua prevenção são essenciais, não só porque permitem a promoção da saúde física e mental do trabalhador, mas também porque podem obviar a constrangimentos organizacionais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caran, V.C.S., Freitas, F.C.T., Alves, L.A., Pedrão, L.J., & Robazzi, M.L. (2011). Riscos ocupacionais psicossociais e sua repercussão na saúde de docentes universitários. *Revista de Enfermagem de UERJ*, 19(2), 255–261.
- Segurança do Trabalho (2017). Entenda melhor sobre os Riscos Psicossociais. *Campimed Saúde Ocupacional*. Obtido em <http://campimed.com.br/>.
- AESST. (2013). Guia da campanha Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2010). Inquérito europeu das empresas de riscos novos e emergentes (ESENER). Obtido em [http://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt\\_esener1-summary.pdf/view](http://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1-summary.pdf/view). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Amaro, A. D. (2013). A crise e os riscos psicossociais no âmbito de segurança e saúde no trabalho. Em D.D. Coimbra, *Riscos Naturais, Antrópicos e Mistos. Homenagem ao Professor Doutor Fernando Rebelo* (pp.569-584). Departamento de Geografia. Faculdade de Letras. Universidade de Coimbra.
- Ansoleaga, E., Díaz, X. & Mauro, A. (2016). Asociaciones entre distrés, riesgos psicosociales y calidad del empleo en trabajadores/as asalariados/as en Chile: una perspectiva de género. *Cad. Saúde Pública*, 32(7). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00176814>
- Barros-Duarte, C., & Cunha, L. (2010). INSAT 2010 Inquérito Saúde e Trabalho: Outras questões, novas relações. *Laboreal*, VI(2), 19–26. Obtido em <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234;5252:5:522>.
- Barros-Duarte, C., Cunha, L., & Lacomblez, M. (2007). INSAT: uma proposta metodológica para análise dos efeitos das condições de trabalho sobre a saúde. *Laboreal*, 3(2), 54-62. Obtido em <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112311:499682571>
- Batiz, E., Santos, A. & Licea, O. (2009). A postura no trabalho dos operadores de checkout de supermercados: uma necessidade constante de análises. *Produção*, 19(1), 190-201.
- Bentes, H. (2012). Riscos psicossociais no trabalho. *Pessoal*, 115, 46.
- Bulhões, N. (2014). Identificação de perigos e avaliação de riscos na indústria alimentar: Comparação de métodos (Dissertação de Mestrado não publicada). Universidade da Açores, Açores, Portugal.
- Canguilhem, G. (2001). Meios e normas do homem no trabalho, *Proposições*, 12(2/3), 109-121.

- Carneiro, F. (2011). Avaliação de riscos: Aplicação a um processo de construção. (Dissertação de Mestrado não publicada). Departamento de Engenharia Civil, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Carvalho, F. (2007). Estudo comparativo entre diferentes métodos de Avaliação de Risco, em situação real de trabalho (Dissertação de Mestrado não publicada). Faculdade de Motricidade Humana, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Carvalho, F.D. (2011). Condições de Trabalho e Saúde: Diagnosticar para Intervir. Estudo de uma Empresa da Indústria Transformadora da Região Centro (Tese de Mestrado não publicada). Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal.
- Casaca, S. (2005). Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género. A Reconfiguração da Desigualdade nos Novos Sectores dos Serviços (Dissertação de Doutoramento não publicada). ISEG: Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Casaca, S. (2006). La segregación sexual en el sector de las tecnologías de información y comunicación (TIC): observando el caso de Portugal. *Sociología del Trabajo*, 57, 95-130.
- Casaca, S. (2010). A (des)igualdade de género e a precarização do emprego. In V. Ferreira (Org.), *A igualdade de mulheres e homens no trabalho e no emprego em Portugal: Políticas e circunstâncias* (pp. 261-291). Lisboa: CITE
- Casaca, S. (2012). Behind smiles and pleasantness: working in the interactive service sector in Portugal. *International Journal of Work Organization and Emotion*, 5 (1), 56-71.
- Casaca, S. (2014) A conciliação trabalho-família como uma dimensão fundamental da qualidade de vida. In I. Kovács (coord), *Temas atuais em Sociologia do Trabalho* (pp: 355-380) Coimbra: Almedina/ Fundação Económicas.
- Chagas, D., & Reis, S. (2014). A influência da organização do trabalho na satisfação laboral dos trabalhadores. *International Journal on Working Conditions*, 8, 83-97.
- Coelho, J.M. (2009). *Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Coelho, J.A. (2010). *Prevenção de Riscos Psicossociais no trabalho em Hospitais*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Costa, L.S. & Santos, M. (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, 39 – 58.
- Costa, L.S. (2013). Riscos Psicossociais: O "Filho Pródigo" da Segurança e Saúde no Trabalho. *Revista Segurança*, 212, 16-21.

- Costa, L.S. (2015). Cuidar do trabalho de quem trabalha para cuidar: O menos visível do trabalho e sua repercussão na saúde dos fisioterapeutas (Tese de Doutorado não Publicada). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work stress: Theory and practice. In J. Wilson and N. Corlett (Eds.), *The evaluation of human work: A practical ergonomics methodology* (pp. 783-803). London: Taylor & Francis.
- Esteves, J.R. (2013). Avaliação e Diagnostico dos Riscos Psicossociais numa loja Hipermercado (Dissertação de Mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, Portugal
- Gollac, M., & Bodier, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Disponível em [http://travailemploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_SRPST\\_definitif\\_rectifie\\_11\\_05\\_10.pdf](http://travailemploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf)
- Houtman, D. (2007). *Work-related stresse*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- International Labour Office. (1986). Psychosocial factors at work: Recognition and control. Report of the Joint International Labour Office and World Health Organization on Occupational Health. Occupational Safety and Health Series, 56, 18-24.
- Jankauskiene, R. (2012). Avaliação de riscos profissionais na empresa Safe StepAndaimes, Lda.. (Pós-Graduação em Segurança e Higiene no Trabalho). Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal. Setúbal: Portugal.
- Jiménez, B.M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. doi:10.4321/S0465-546X2011000500002
- Karlsen, G. (2014). Les effects de différents facteurs liés au lieu de travail sur les risques psychosociaux auxquels sont exposés les employés norvégiens. In L. Lerouge (Dir.), *Approche interdisciplinaire des risques psychosociaux au travail* (pp. 103-149).
- Kortum, E., Leka, S., Cox, T. (2010). Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Developing Countries: Health Impact, Priorities, Barriers and Solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, 3, 225-238.
- Leka, S., Jain, A. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Geneva: World Health Organization.
- Moraes, P.W.T., & Bastos, A.V.B. (2013). As LER/DORT e os fatores psicossociais. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 65, 1, 2-20.
- Muñoz, A. (2006). *Salud laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú Ediciones.



- Neto, H. (2015). Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. *International Journal on Working Conditions - RICOR*, 9, 1- 21.
- Ocaña, M., & Rodríguez, J. (2010). Factores de riesgo psicosociales en el profesorado de enfermería geriátrica de universidades españolas *Gerokomos*, 21(4), 158-166
- Oliveira, M. (2015). Avaliação dos fatores psicossociais de risco nos trabalhadores da recolha de resíduos sólidos urbanos. (Dissertação de Mestrado não publicada). Escola Superior de Tecnologia da Saúde, Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra, Portugal
- Pais Ribeiro, J. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde*. Coimbra: Quarteto.
- Pedro, R. (2006). Métodos de Avaliação e Identificação de Riscos nos Locais de Trabalho. *TECNOMETAL*, 167.
- Portuné, R. (2012). Psychosocial Risks in the Workplace: an increasing Challenge for German and International Health Protection. *Arh Hig Rada Toksikol*, 63, 123-131.
- Ramalho, J. (2016). Riscos Psicossociais em Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho (Dissertação de Mestrado não publicada). Escola Superior de Tecnologia da Saúde, Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Rantanen, J. (1995). Avances en salud y seguridad en el trabajo. Como continuarlos de ahora en adelante? *Salud Ocupacional*, 60, 12-15.
- Ribas, B., Fernandes, A. & Antão, C. (2015). Factores de risco psicosociais: avaliação em colaboradores da unidade local de saúde do nordeste. In III Encontro de Jovens Investigadores do Instituto Politécnico de Bragança.
- Rocha, A. S. (2012). Condições de trabalho e os efeitos na saúde no Núcleo de Infância e Juventude: uma análise por equipas de intervenção no território (Dissertação de Mestrado não publicada), Universidade Católica Porto, Porto, Portugal.
- Rodrigues, C. (2012). Campanha Europeia de Avaliação dos Riscos Psicossociais 2012. Obtido em [http://www.act.gov.pt/%28ptPT%29/CentroInformacao/campanhas/Documents/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Riscos%20Psicossociais/Cristina\\_Rodrigues.pdf](http://www.act.gov.pt/%28ptPT%29/CentroInformacao/campanhas/Documents/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Riscos%20Psicossociais/Cristina_Rodrigues.pdf).
- Rodríguez, M. & Dabos, G. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. *Rev. Fac. Cienc. Econ.*, XXV(1), 219-242. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Silva, M., Picasso, C., & Rosito, M. (2015). Epidemiological profile of workers with musculoskeletal disorders of a supermarket company, *Fisioter. Mov.*, 28(3), 573-581, DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/01035150.028.003.AO16>
- Silva, T. (2017). O conflito trabalho-família e família-trabalho e a sua relação com o sentimento de culpa, satisfação com a vida e a satisfação e paixão pelo trabalho

(Dissertação de Mestrado não publicada). Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve, Portugal.

Souto, D. (2003). *Saúde no trabalho: uma revolução em andamento*. Rio de Janeiro: Senac.

Valléry, G., & Leduc, S. (2012). *Les risques psychosociaux*. Paris: Presses Universitaires de France.

Villalobos, G.H. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6, 197-201.

EASHW (2012). Management of psychosocial risks at work: An analysis of the finding of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EASHW (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Luxembourg: OOPEC.

